

Universidade de Brasília

Faculdade de Comunicação

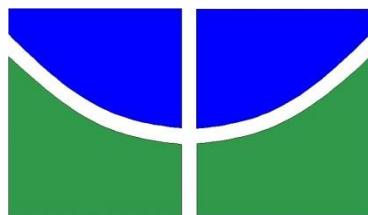
Departamento de Jornalismo

**Comunicação pública e internet:
a responsabilidade dos portais municipais no contexto do governo
eletrônico**

Isabella Tonhá Reis Brandão

Brasília – DF

Julho de 2013



Universidade de Brasília

Faculdade de Comunicação

Departamento de Jornalismo

**Comunicação pública e internet:
a responsabilidade dos portais municipais no contexto do governo
eletrônico**

Isabella Tonhá Reis Brandão

Monografia apresentada ao curso de Comunicação Social da Universidade de Brasília como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Jornalismo sob orientação da professora Dra. Thaís de Mendonça Jorge.

Comunicação pública e internet:
a responsabilidade dos portais municipais no contexto do governo
eletrônico

Isabella Tonhá Reis Brandão

Profa. Orientadora: Dra. Thaïs de Mendonça Jorge

Brasília, Julho de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Thaïs de Mendonça Jorge (Orientadora)

Prof. Dr. Fábio Henrique Pereira

Prof. Dr. Wladimir Ganzelevitch Gramacho

Prof. Dr. Luiz Martins da Silva (Suplente)

A Benedito de Amorim Brandão (*in memoriam*)

RESUMO

A presença de um órgão público na internet deve funcionar de modo a estender a sua atuação na sociedade, aproximando governo e cidadão. Como plataformas encurtadoras de distâncias, os portais se encarregam de acumular conteúdos e funções para que este processo aconteça. Porém, a mera existência de um portal não garante que as suas necessidades e objetivos estejam sendo cumpridos. A presente pesquisa analisa a eficácia da comunicação desenvolvida nos portais das prefeituras dos municípios com mais de 20 mil habitantes do Oeste da Bahia, tendo como base os preceitos da comunicação pública no contexto do governo eletrônico, em uma região de destaque no estado pelo crescente desenvolvimento do setor agrário nas últimas décadas.

Palavras-chave: Comunicação Pública; Internet; Democracia Digital; Governo Eletrônico; Portais; Usabilidade.

ABSTRACT

The presence of a public entity on the internet should work in order to extend its role in society, bringing government and citizens closer. As platforms to shortcut the distance, portals are responsible for accumulating content and functions for this process to happen. However, the mere existence of a website does not guarantee that its needs and goals are being achieved. This research examines the effectiveness of communication developed in the portals of town halls of the counties with more than 20 000 inhabitants in Western Bahia, based on the precepts of public communication in the context of the electronic government, in a prominent area in the state by increasing development the agricultural sector in recent decades.

Keywords: Public Communication, Internet, Digital Democracy, Electronic Government; Portals; Usability.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Questionário de usabilidade aplicado ao portal da Prefeitura de Barreiras.....	32
Quadro 2 – Portais das prefeituras que seguem as recomendações sugeridas pelos critérios de usabilidade da pesquisa.....	36
Figura 1 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Barreiras em 26/05/13.....	41
Figura 2 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães em 27/05/13.....	42
Figura 3 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Correntina em 09/06/13.....	43
Figura 4 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de São Desidério em 03/12/12.....	44
Figura 5 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Riachão das Neves em 17/06/13.....	45
Tabela 1 – Comparação quantitativa de itens seguidos por portal em cada grupo.....	46
Gráfico 1 – Comparação entre os cinco portais.....	47

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 TEMA	9
1.2 JUSTIFICATIVA	10
1.3 PROBLEMA DA PESQUISA.....	11
1.4 OBJETIVOS	11
1.5 HIPÓTESE	12
1.6 ESTRUTURA	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO METODOLÓGICO	13
2.1 DEMOCRACIA DIGITAL	13
2.1.1 Surgimento e conceito	13
2.1.2 Publicidade e Transparência	14
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO	16
2.2.1 Comunicação pública em rede	16
2.2.2 Surgimento e conceito de Governo Eletrônico	18
2.2.3 Padrões Web em Governo Eletrônico.....	19
2.2.4 Políticas públicas de inclusão digital	20
2.3 PORTAIS.....	22
2.3.1 A importância dos portais para a comunicação pública	22
2.3.2 A importância dos portais institucionais dos municípios.....	23
2.3.3 A usabilidade nos portais	24
3 METODOLOGIA DE ANÁLISE DO CORPUS	26
3.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE DE UM PORTAL DE GOVERNO ELETRÔNICO	26
4 RESULTADOS	35
4.1 SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE OS PORTAIS ANALISADOS.....	35
4.2 PORTAL DA PREFEITURA DE BARREIRAS	39
4.3 PORTAL DA PREFEITURA DE LUÍS EDUARDO MAGALHÃES	41
4.4 PORTAL DA PREFEITURA DE CORRENTINA.....	42
4.5 PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO DESIDÉRIO	43
4.6 PORTAL DA PREFEITURA DE RIACHÃO DAS NEVES	44
4.7 CONTABILIZAÇÕES DA ANÁLISE	45
5 CONCLUSÕES.....	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	57

1 INTRODUÇÃO

1.1 TEMA

As inovações tecnológicas, cada vez mais presentes na sociedade, têm permitido novos modelos estruturais de comunicação em favor do exercício da cidadania no ambiente digital. Com seu amplo poder de alcance, a internet é considerada hoje um importante instrumento de interação entre governos e sociedade, encurtando distâncias geográficas e ideológicas por meio da chamada democracia digital. O processo horizontalizado de comunicação, em que receptores podem, ao mesmo tempo, ser emissores de informação, tem a capacidade de aproximar a sociedade do Estado, diminuindo, assim, uma existente apatia política gerada pela descrença do cidadão de ter os seus interesses representados. É no campo da internet que, no Brasil, o direito à informação pública, garantido pela Constituição Federal de 1988, ganha força com as leis da Transparência (2009) e de Acesso à Informação (2011), que exigem, respectivamente, a divulgação de contas públicas e de informações de interesses geral ou coletivo em meio eletrônico.

Com o propósito de atender aos direitos de informação e de expressão dos cidadãos, a comunicação pública tem a missão de viabilizar a aproximação entre governo e sociedade, considerando a importância do fluxo de informação de mão-dupla. Em meio a tantas possibilidades de atuações disponíveis com as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), omitir a presença de um órgão público na internet é também omiti-la à sociedade. A necessidade de qualificar canais para que esse processo democrático de comunicação seja estabelecido, ainda que políticas públicas de inclusão digital se tornem cada vez mais necessárias, faz surgir o conceito de governo eletrônico. Trata-se, de forma simplificada, da tentativa de extensão de determinado órgão público no âmbito digital, feita principalmente em *sites* e portais, por meio da oferta de serviços e informações para a população, garantindo a ela retorno participativo.

Para coordenar, articular, normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações, serviços e informações de governo eletrônico na administração federal, foi criado, em 2004, no Brasil, o Departamento de Governo Eletrônico. Em 2008, foram lançados pelo departamento os Padrões Web em Governo Eletrônico, em formato

de cartilhas, com recomendações de boas práticas para que *sítes* e portais de governo eletrônico desenvolvidos e mantidos pela administração pública federal sejam fáceis de usar e se tornem relevantes e efetivos para o cidadão. Embora a aplicação dos Padrões Web em Governo Eletrônico possa ser utilizada sem restrições pelos governos estaduais e municipais, a falta de uma orientação direcionada aos órgãos destas esferas pode ocasionar, como sugerem os resultados da presente pesquisa, em um grande conflito de comunicação gerado para os usuários desses *sítes* e portais.

Por ser a organização político-governamental mais próxima dos cidadãos, que por mais globalizados que sejam, mantêm o interesse pelo regional, os municípios deveriam atuar como um primeiro promotor da democracia eletrônica por meio de seus *sítes* oficiais. Porém, se esses não forem estruturados de forma lógica e eficaz para o cidadão, não cumprem a sua função de promover a participação e o interesse popular. Tendo como base os princípios da usabilidade, que é a facilidade que o usuário deve encontrar ao acessar um *site*, recomendados pelos Padrões Web em Governo Eletrônico, este estudo verifica a eficácia da comunicação desenvolvida nos portais das prefeituras dos municípios com mais de 20 mil habitantes do Oeste da Bahia. São eles: Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves.

1.2 JUSTIFICATIVA

Como apontado, o direito à informação pública no Brasil é garantido pela Constituição Federal de 1988. Esse direito fundamental do cidadão ganhou importância com as leis da Transparência (2009) e de Acesso à Informação (2011), tornando obrigatórias as prestações de contas públicas, assim como as informações de interesses geral ou coletivo, em meio eletrônico. São nos *sítes* e portais oficiais na internet que o exercício da comunicação pública, qualificado para atender aos direitos de informação e de expressão dos cidadãos, dispõe de múltiplas facilidades tecnológicas para se realizar.

Ao mesmo tempo em que são ferramentas de aproximação às necessidades da comunidade, os *sítes* e portais de governos municipais oferecem a vantagem de desobstruir alguns serviços que antes só podiam ser efetivados com a presença das

peessoas em gabinetes e guichês das prefeituras. Para tanto, o cidadão deve se reconhecer como público alvo desses canais de comunicação. Ele quer ser bem informado, pagar seus impostos de forma rápida, tirar dúvidas, fazer reclamações, dar sugestões e ter confiança no órgão que lhe passa a informação.

O estudo da eficácia da comunicação desenvolvida nos portais das prefeituras dos municípios de Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves, localizados na região Oeste do estado da Bahia, contribuirá para que se conheça o nível de usabilidade encontrado pelos cidadãos nestes portais, diante dos princípios da comunicação pública no contexto do governo eletrônico.

A análise dos portais oficiais desses municípios, com populações que variam entre 20 mil a quase 140 mil habitantes, em uma região de crescente desenvolvimento no estado, colaborará de forma documental e reflexiva para a construção do panorama da comunicação construída pelos portais de prefeituras de pequenas cidades, comparada às exigências preconizadas para órgãos do governo federal.

1.3 PROBLEMA DA PESQUISA

Qual é a eficácia da comunicação desenvolvida nos portais oficiais das prefeituras dos municípios com mais de 20 mil habitantes do Oeste da Bahia?

1.4 OBJETIVOS

Geral:

- Analisar a eficácia da comunicação desenvolvida nos portais oficiais das prefeituras dos municípios com mais de 20 mil habitantes do Oeste da Bahia.

Específicos:

- Verificar se os portais analisados seguem as recomendações de usabilidade desenvolvidas para órgãos da administração pública federal;
- Testar o funcionamento das atividades e serviços oferecidos pelos portais, no sentido do atendimento facilitado ao cidadão;

- Compreender como se dá o processo de elaboração de um portal de governo eletrônico, em especial os portais regionais.

1.5 HIPÓTESE

A falta de recomendações mínimas para o desenvolvimento de portais municipais compromete a eficácia da comunicação?

1.6 ESTRUTURA

Este estudo é apresentado em quatro capítulos. No primeiro são apontados conceitos e contextualizações das seguintes temáticas de reflexão teórica, relacionadas ao problema da pesquisa: democracia digital, governo eletrônico e portais. No segundo estão presentes os desdobramentos da metodologia aplicada para o desenvolvimento deste estudo, no terceiro os resultados encontrados e, por fim, no quarto capítulo, as conclusões alcançadas pela pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 DEMOCRACIA DIGITAL

2.1.1 Surgimento e conceito

Na sociedade moderna, o exercício da democracia representativa deve funcionar de forma que os governantes escolhidos pelo povo o representem e o chamem a participar da vida política do Estado. Porém, a atuação direta do cidadão no poder revela-se impossível, como aborda Amorim (2012), em razão de aspectos que vão desde a quantidade de cidadãos e a falta de estrutura governamental capaz de suportar essa atuação, até a vasta extensão territorial do Estado brasileiro. Esse distanciamento entre a esfera política e a esfera civil gera o que Gomes (2005 apud AMORIM, 2012) interpreta não como uma crise do sistema democrático, mas como déficits de motivação que acabam por resultar na apatia dos eleitores, o que leva os índices de engajamento cívico ao declínio e diminui a confiança na sociedade política.

É nesse contexto de insatisfação participativa que as novas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) surgem como ferramentas interativas passíveis de criar oportunidades para o nascimento de um campo encurtador de distâncias para o alcance da democracia. Esse campo é denominado pelos termos *democracia digital*, *democracia eletrônica*, *e-democracy*, *democracia virtual* e *ciberdemocracia*, com o mesmo significado e conceituações variando de autor para autor. No presente estudo, o assunto será tratado pelo termo *democracia digital*, entendido por Gomes (2011, p. 28 apud KEGLER, 2011, p.70) como qualquer forma de emprego de dispositivos, aplicativos e ferramentas de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política. Para Rothberg (2008 apud Lemos, 2009), os mecanismos de participação democrática que as tecnologias podem proporcionar representam a possibilidade de alargamento do espaço público e a inserção nos processos de definição de políticas públicas.

Silva (2009) afirma que existem três inovações estruturais pelas quais o ambiente digital pode aumentar as possibilidades de comunicação entre Estado e

cidadão. A primeira delas é o que pode ser chamado, com base em Galston (2003), Johnson (2004) e Chadwick (2006), de “des-intermediação” ou “des-mediação”, ou, ainda, “libertação do pólo de emissão” de acordo com Lemos (2002). Todos esses termos servem para apontar uma mudança entre a comunicação mediada pelos meios tradicionais e a comunicação mediada pela internet, onde a relação de emissor e receptor passa a ser horizontalizada, num processo comunicacional de mão-dupla. Segundo Silva (2009), a internet é um instrumento que possibilita ao Estado, de maneira mais ágil, barata e eficiente, ultrapassar o papel de produtor de informação, tornando-o um difusor, sem que para isso dependa dos meios intermediários de comunicação, como a imprensa, por exemplo. Essa “des-intermediação”, entretanto, não leva ao fim dos agentes intermediários, apenas diminui os níveis de intermediação, já que algumas informações precisam ser intermediadas para chegar ao cidadão e para ganhar credibilidade diante da opinião pública.

A segunda inovação advinda das tecnologias tem a ver com o aspecto multimídia da internet, que possibilita um conteúdo de maior qualidade interativa para o relacionamento entre o Estado e seus cidadãos, que podem usar, em um mesmo canal de informação, elementos como som, imagem, vídeo em tempo real e outros recursos possíveis, suplementando a relação face a face e encontros presenciais.

A terceira inovação está ligada à capacidade que o Estado tem de monitorar o processo de comunicação com o uso das novas tecnologias em seus canais oficiais. Com a possibilidade de registrar quais os *links* mais utilizados, demandas e documentos mais solicitados, número de usuários que acessam o serviço, entre outras atividades on-line, o governo passa a ter um conjunto de dados importante sobre o comportamento e o perfil do público, que pode ser utilizado numa redefinição do próprio processo de comunicação.

2.1.2 Publicidade e Transparência

Diferentemente de um regime ditatorial, em que o poder é concentrado nas mãos de uma só pessoa ou de um pequeno grupo e não existe a preocupação ou a obrigatoriedade da prestação de contas para os governados, o regime democrático

necessita dar retorno aos cidadãos dos atos públicos e, mais ainda, deles receber respostas e demandas para funcionar, de fato, de forma representativa. Para Bentham (1843 apud AMORIM, 2012), é o princípio da publicidade – no sentido de tornar público, levar ao conhecimento das pessoas – que difere essas duas formas de governo ditatorial e democrático. O que tiver os atos realizados abertamente, a longo prazo irá possuir força, ânimo e reputação, que o tornará superior a todas as dissimulações dos outros. A publicidade no sistema político tem a força coercitiva para constranger os representantes no cumprimento do dever, a capacidade de assegurar a confiança e o consentimento popular para com as medidas tomadas, possibilita os governantes tomarem conhecimento das vontades dos governados, além de habilitar os eleitores no processo decisório nos momentos de eleição e, por fim, fornece uma variedade de meios para o público ter acesso às informações públicas.

Com a necessidade de tornar o Estado mais visível e mais próximo do cidadão, valores democráticos ganharam importância no debate sobre as possibilidades de fortalecimento da democracia. Baseado no princípio da publicidade, esse é o caso da transparência, considerado por Chevallier (1988 apud AMORIM, 2012) um valor essencial para a administração pública, profundamente ancorado na representação de uma gestão renovada e capaz de alterar significativamente o sentido de suas relações com a sociedade. Por meio da oferta de informações e serviços mais eficientes, a transparência poderia favorecer o controle, a deliberação e a participação.

No Brasil, por mais que o direito à informação pública já estivesse assegurado pela Constituição Federal de 1988, foi somente quando a Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, conhecida como Lei da Transparência ou Lei Capiberibe, começou a vigorar que a sociedade passou a ter garantido o convívio facilitado com o controle das contas públicas. A Lei da Transparência é uma alteração na redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, que determina que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios disponibilizem, em tempo real e em meio eletrônico que possibilite amplo acesso público, as informações pormenorizadas

sobre sua execução orçamentária e financeira. De acordo com o Portal da Transparência¹ do Governo Federal:

O Governo brasileiro acredita que a transparência é o melhor antídoto contra corrupção, dado que ela é mais um mecanismo indutor de que os gestores públicos ajam com responsabilidade e permite que a sociedade, com informações, colabore com o controle das ações de seus governantes, no intuito de checar se os recursos públicos estão sendo usados como deveriam.

Questionar a eficiência do preceito da transparência aplicada no país não é o objetivo da pesquisa. Mas percebe-se, aqui, um esforço do Estado para a utilização das TICs em favor do estabelecimento da chamada democracia digital. Assim acontece também com a Lei nº 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação, de 18 de novembro de 2011, que tem o propósito de regulamentar o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas relacionadas aos três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. Segundo o próprio portal Acesso à Informação², a lei estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo, através de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em *sites* da internet, ficando dispensados da divulgação obrigatória na internet somente os municípios com população de até 10.000 habitantes. Entende-se, portanto, como evidencia Kegler (2011, p.72), que “a iniciativa de democracia digital não é um fim em si mesmo, mas o meio para que se obtenha o propósito planejado”, ou seja, as oportunidades e as circunstâncias para o alcance efetivo à democracia, promovidas pelo uso das TICs.

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

2.2.1 Comunicação pública em rede

Antes de entrar a fundo no que vem a ser governo eletrônico e como a sua implementação está se dando no Brasil, é necessário entender, para isso, o conceito de comunicação pública que, segundo Duarte (2007), tem origem no país a partir da noção de comunicação governamental, desenvolvida entre os anos de 1930 e 1945,

¹ Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/>>. Acesso em 27 abr. 2013.

² Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/transparencia-ativa.asp>>. Acesso em 27 abr. 2013.

durante o Regime Militar. Nesse período, o Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP) do governo federal controlava de forma autoritária e com censura as informações e a imprensa no país. Com a restauração do Regime Democrático, por meio da Constituição Federal de 1988, a sociedade ganhou espaço para atuar nas decisões políticas. Entretanto, a perspectiva do cidadão em relação ao governo pouco mudou, prevalecendo um quadro de descrença na capacidade dos governantes de buscar o interesse público. É nesse ambiente, então, que a comunicação pública se torna uma ideia vigorosa, ao ocupar-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão.

De acordo com Monteiro (2007 apud KEGLER, 2011), a comunicação pública não é determinada pelo emissor nem pelo meio, mas pela intenção de promover a discussão e a informação para a construção e exercício da cidadania, podendo ocorrer em qualquer lugar, como em peças gráficas, portais da internet, televisão e rádio, sem que para isso seja necessária a interferência da imprensa. Porém, precisa oferecer condições para o debate, a manifestação e a troca de ideias, como em ouvidorias e audiências públicas, além de informar, prestar contas, otimizar os processos comunicativos do serviço público, realizar campanhas de divulgação de interesse coletivo e agir no sentido de aproximação do cidadão das esferas decisórias políticas.

Duarte (2007) também compartilha da ideia de que o direito à comunicação não deve ser reduzido à tese de que o cidadão precisa somente ser informado, assumindo-se como um simples receptor e não reconhecendo sua capacidade de ser emissor, produtor de informações e agente ativo na interação. Afinal, muito mais que transmissão de informações, comunicação pública é prestação de serviços e os governos são, portanto, responsáveis por promover uma gestão aberta, qualificar canais, meios e recursos que permitam essa interação com a sociedade. Como propõe Lima (2012, p.25):

Há, assim, a necessidade de abandonar práticas políticas antiquadas e adequar-se às novas percepções de mundo sobre os processos de ações comunicativas que ajudam a formar novos valores, normas e especialmente outras maneiras, instrumentos e campos comunicacionais, para efetivação das trocas argumentativas.

Na era dos avanços e inovações tecnológicas em que vivemos, deixar de fazer uso da tecnologia em favor do cidadão e da coletividade pode ser entendido como um desleixo ou até mesmo negligência de determinada gestão governamental. Como ferramenta de comunicação de amplo alcance, devido à sua rapidez e acessibilidade, a internet permite a facilitação ao acesso de bens e serviços, além de fazer com que cidadãos e governantes sejam emissores e receptores, num espaço onde todos têm, ou deveriam ter, as mesmas oportunidades, garantindo uma maior aproximação ao ideal democrático do acesso às informações (BRITO, 2006 apud ROSA; LESSA, 2010). Como ressaltam Altafini, Pires e Sandini (2011, p.1), “estar presente e atuante na rede é também uma forma de se fazer atuante na sociedade contemporânea”. A rede mundial de computadores e as tecnologias ligadas a ela permitem a interatividade instantânea, atingindo, assim, outros níveis de participação num espaço onde as pessoas podem satisfazer suas demandas individuais, expor ideias e interagir sem grandes dificuldades ou custos (LEMOS, 2009).

2.2.2 Surgimento e conceito de Governo Eletrônico

O advento evolutivo das ferramentas digitais de comunicação, como visto até aqui, tem dado ao Estado o desafio de explorá-las como novas formas de interação política com a sociedade. Segundo Amorim (2012), a expressão governo eletrônico, ou *e-government* ou simplesmente *e-gov*, surgiu na segunda metade do século XX, após a popularização da ideia de mercado eletrônico. Trata-se, de acordo com Silva e Rios (2011), de uma tendência global pela qual governos tentam estabelecer uma interação com outros governos, empresas e cidadãos, utilizando-se das novas TICs, sobretudo a internet, com base nos ideais de democracia digital, que incentiva a participação direta do cidadão na política.

Pinho (2008 apud AMORIM, 2012) usa a mesma linha de reflexão para definir governo eletrônico, mas divide o conceito em duas categorias: restrita e ampliada. A primeira coloca o governo eletrônico como um conjunto de mecanismos digitais que fornecem serviços e informações do governo para a sociedade. Já a segunda é vista como uma expectativa voltada para o reforço da capacidade de participação e ação da sociedade para além da mera sujeição ao poder do governo.

No Brasil, de acordo com Jorge e Pereira (2009), o imposto de renda foi a primeira obrigação legal a entrar em rede, em 1993, configurando-se, assim, como o passo inicial do chamado governo eletrônico em território brasileiro. No ano 2000, o programa de Governo Eletrônico surgiu no Brasil por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, que instituiu um grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, segundo o próprio portal Governo Eletrônico³ do governo federal. O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) apresentou, em julho do mesmo ano, um relatório de diagnóstico da situação da infraestrutura e serviços do governo federal, as aplicações existentes e as desejadas e a situação da legislação sobre o assunto. E, com isso, propôs uma nova política de interação eletrônica do governo com a sociedade, que segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã, melhoria do gerenciamento interno do Estado e integração com parceiros e fornecedores.

2.2.3 Padrões Web em Governo Eletrônico

Em 2004 foi criado o Departamento de Governo Eletrônico, pelo Decreto nº 5.134, de 07 de julho, encarregado de coordenar e articular a implantação de ações unificadas de governo eletrônico, as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal. No ano de 2008, o Departamento de Governo Eletrônico lançou os Padrões Web em Governo Eletrônico, que são recomendações de boas práticas de aprimoramento da comunicação e do fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal, agrupadas em formato de cartilhas. Com o propósito de oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, as cartilhas servem como um guia para que *sites* e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar e se tornem relevantes e efetivos. (PORTAL Governo Eletrônico⁴).

³ Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em: 12 mai. 2013.

⁴ Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em: 12 mai. 2013

Dentro dessa finalidade, foram criadas até o momento quatro cartilhas. A Cartilha de Codificação (2010)⁵ detalha recomendações de boas práticas em codificação de páginas, que é a estrutura que dá suporte aos aspectos relacionados à apresentação, organização, navegação e usabilidade dos *sites* e portais. O guia orienta por quatro diretrizes: recomendações de formatos para criação de páginas leves, instruções de separações de forma e conteúdo da página, como colocar as páginas em conformidade com os Padrões Web e como criar páginas independentes de navegador e plataforma. Já o Guia de Administração (2009)⁶ oferece auxílios para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração de *sites* de governo eletrônico na esfera federal e também fornece subsídios para a contratação de empresas e descrição dos papéis e conhecimentos necessários para as equipes envolvidas com o *site*.

As recomendações de usabilidade, que podem ser sintetizadas na facilidade que o usuário, nesse caso o cidadão, deve encontrar em um *site* ou portal, são apresentadas na Cartilha de Usabilidade (2010)⁷. O manual também dispõe de orientações sobre como realizar testes de usabilidade, além de propor diretrizes de contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade. A Cartilha de Redação Web (2010)⁸ pretende ser um guia e um norte na tarefa de elaborar informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital. A cartilha explica pontos como persuasão, objetividade, relevância, credibilidade e abrangência na elaboração de textos para a *web*.

2.2.4 Políticas públicas de inclusão digital

É certo que o uso das TICs para o alcance do envolvimento civil na vida política é, sem dúvida, um grande avanço em detrimento da apatia gerada pela falta de perspectiva de participação do cidadão. No entanto, os objetivos desejados com

⁵ Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>>. Acesso em: fev. 2013.

⁶ Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/guia-administracao>>. Acesso em: fev. 2013.

⁷ Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em fev. 2013.

⁸ Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em fev. 2013.

a adoção do governo eletrônico e os ideais de democracia digital só serão alcançados se o Estado disponibilizar meios acessíveis para isso. Pois, como salienta Silva (2009), por mais que o ambiente digital tenha desvelado novas demandas de comunicação para o Estado, os ganhos da democracia não são automáticos, já que dependem da forma de como essa interação é projetada, apropriada e que tipo de visão sobre democracia está por trás dessas ferramentas. “A depender da forma como forem utilizadas, essas tecnologias podem se configurar como boas ferramentas para a melhoria do sistema democrático ou, por outro lado, podem ter efeitos apenas administrativos.” Silva (2009, p. 107).

Ao analisar essas iniciativas governamentais de aproximação eletrônica entre governo e cidadão, Silva (2009) as situa no que ele chama de dois fenômenos iniciais predominantes para que se estabeleçam: a criação de canais físicos e a criação de canais lógicos. Os canais físicos incluem programas de inclusão digital de acesso à infraestrutura (microcomputadores conectados em residências, infocentros, escolas, quiosques, telecentros etc) e aquisição de habilidades básicas de uso da rede (cursos para uso de *software*, monitorias educativas em comunidades, inserção da nova mídia no ensino etc). Os canais lógicos são os portais e *sites* na internet, ferramentas on-line de comunicação entre governo e cidadão, bancos de dados on-line e disponibilização digital de informações sobre temas de interesse público (ações governamentais, notícias, documentos oficiais, leis, serviços públicos etc).

Silva e Silva (2006 apud LEMOS, 2009) também apontam essas condições como requisitos para a concretização da democracia eletrônica. Além da infraestrutura tecnológica necessária, as autoras apostam na formação de “cidadãos eletrônicos” para que o acesso às TICs seja alcançado. Contudo, acreditam estar aí a maior dificuldade, pois avaliam que a democracia na internet só pode ser percebida e desfrutada pelo internauta assíduo e, ao mesmo tempo, com competência informacional para saber buscar e fazer uso das informações. Apesar do pessimismo gerado pela falta de políticas públicas necessárias à exploração das TICs pela maior parte da população brasileira é preciso refletir que por mais que o governo eletrônico tenha ainda muitos desafios para se tornar acessível a todos, é um modelo de busca de aproximação popular e prestação de serviços que merece e deve avançar.

2.3 PORTAIS

2.3.1 A importância dos portais para a comunicação pública

Na *web* existem diversos *sites* de tamanhos e objetivos diferentes, como páginas, *hotsites* e o mais complexo deles, os portais. A página é uma unidade mínima de informação de um *site*, que geralmente possui uma página inicial, uma institucional e outras secundárias. A página inicial, ou *homepage*, é considerada como a capa do *site*, já que é por ela que se dá sua apresentação, identificação e objetivos. Os *hotsites*, ou *sites* promocionais, são criados com o objetivo de divulgar ações ou fatos passageiros e podem ser desativados assim que suas finalidades forem alcançadas. Já um *site*, ou *website* ou sua forma aportuguesada sítio, é um conjunto de páginas com serviços e informações de um dado órgão, empresa ou departamento. Diferindo-se da simplicidade dos demais, os portais têm a capacidade de se comunicar com vários públicos de uma organização, já que assumem o papel de ponto de entrada para a navegação, pois misturam conteúdo e serviços personalizáveis para o usuário. O portal ostenta características importantes ao passo que consegue abranger informações de órgãos e departamentos diferentes, oferta de serviços e interação com outros *sites* a ele agregados, o que aumenta o poder de interatividade entre a organização e o usuário. (PADRÕES Web em Governo Eletrônico: Guia de administração, 2009).

Como foi visto nos subcapítulos anteriores, para que a democracia digital possa se estabelecer como uma realidade na vida dos cidadãos é preciso que os governos ofereçam, de forma eficiente, a disseminação da informação de interesse público, a prestação dos serviços on-line e da interatividade permanente, na condição de governos eletrônicos, os quais, segundo Lemos (2007), só se efetivam por meio dos portais ou *sites* governamentais. Como afirma Amorim (2012), são os portais eletrônicos na internet que permitem aos governos explorarem as múltiplas formas de publicidade das informações governamentais, antes isoladas fisicamente e distantes do olhar e do conhecimento público. Isso por serem dispositivos de comunicação em larga escala, com custo relativamente baixo, funcionalidades que permitem diálogos horizontais, alta capacidade de armazenamento de informações e de acesso aberto ao público de qualquer lugar e a qualquer tempo.

Para Silva e Silva (2006 apud LEMOS, 2007), os portais são a porta de entrada do mundo informacional e de serviços dos governos, marcando sua presença na internet, dando visibilidade e possibilidade ao acesso de informações, serviços e interatividade. Todas essas vantagens encontradas nos portais eletrônicos fazem com que as barreiras de tempo e espaço dos burocráticos balcões de atendimento fixo sejam superadas, contrapondo-se assim às estruturas burocráticas, lineares e hierárquicas dos meios tradicionais. Além disso, como ressaltam Rosa e Lessa (2010), os portais podem, além de tudo, auxiliar na reconstrução da credibilidade dos órgãos públicos diante da população, já que são livres das burocracias que inibem o cidadão de buscar informações sobre os gastos e ações públicas, o que promove a cidadania por meio da comunicação de mão-dupla que a internet oferece, facilitando e incentivando, dessa forma, a participação popular.

2.3.2 A importância dos portais institucionais dos municípios

O governo das cidades, para onde as atenções desta pesquisa adentrarão, está diretamente, até mais pontual que os outros governos, atrelado às necessidades de interatividade que as iniciativas de governo eletrônico e participação democrática podem proporcionar. Como afirmam Jambeiro, Andrade e Sobreira (2008, p. 5 apud AMORIM, 2012, p. 56), “o município é a organização governamental-político-social que está mais próxima dos cidadãos, caracterizando-se pela possibilidade de contato direto entre a população e a administração pública local”.

Guidi (2002 apud SILVA, 2009) defende que governar uma cidade com o fim de promover um desenvolvimento econômico equilibrado, uma dinâmica social harmoniosa e uma vida ambientalmente segura, por meio da comunicação e do estabelecimento de um diálogo com o contexto urbano, é hoje não mais uma projeção utópica, mas um projeto necessário por excelência: sensível, complexo, atraente e ético. Para a autora, a expansão da internet e a construção das redes cívicas são imprescindíveis para a mobilização social e a legitimidade de governo no mundo moderno.

O avanço das tecnologias possibilitou uma amplitude no alcance da comunicação, o que fez com que o poder de comunicação das pessoas também aumentasse, gerando maior interesse pelas novas ferramentas de comunicação e pela informação disponível. De acordo com Lopes (2010), apesar de viverem em um mundo globalizado, as pessoas têm interesse pelo que é regional e afeta direta ou indiretamente suas vidas. Como órgão mais próximo do cidadão dentro da esfera pública, uma prefeitura deve ser capaz de estabelecer formas de comunicação que atendam às necessidades dos moradores de determinado município, permitindo que esses mantenham uma relação de proximidade com a administração municipal, facilitando, assim, a regionalização da participação pública.

2.3.3 A usabilidade nos portais

Ainda que os inúmeros aparatos tecnológicos disponíveis no ciberespaço sejam instrumentos relevantes na consolidação da participação política do cidadão, para Lima (2012), o concebimento de plataformas digitais dentro das instituições requer que esses organismos surjam de um planejamento e tenham como propósito a resolução de problemas. Ou seja, os caminhos que levam à criação de recursos na internet, com o propósito de facilitar a participação do cidadão, não podem ser fruto de decisões intempestivas, movidas por modismos ou inopinadas, como observa Marques (2008, p. 257 apud LIMA, 2012, p. 55):

Os canais de participação devem ser pensados como um dos aspectos mais delicados dos projetos de redesenho das oportunidades de referências oferecidas pelas instituições do estado, cujo intento é lançar mão das ferramentas digitais de comunicação. Isso porque é exatamente através dos canais oferecidos que os cidadãos vão poder empregar as informações e habilidades adquiridas para se envolverem de forma qualitativamente superior na discussão da coisa pública.

Como apresentado anteriormente, os portais institucionais de órgãos públicos são os canais facilitadores de acesso à informação, serviços e interação entre população e governo. Mas isso não significa que o conteúdo de todos esses canais seja disponibilizado com qualidade para que o processo de comunicação possa ser estabelecido com eficácia. Dessa forma, chega-se ao assunto motivador desta pesquisa, a usabilidade, que será explorado com mais intensidade no capítulo seguinte sob a perspectiva de governo eletrônico. Para Altafini, Pires e Sandini (2011), diante das diversas formas de limitações dos usuários na internet, a

usabilidade é um dos caminhos para que as barreiras sejam superadas, tornando as experiências dos cidadãos, no caso da comunicação pública, mais positivas, independente dos seus graus de experiência, habilidade, ou dificuldade de uso da ferramenta. Entre as diversas formas de atribuir significado à usabilidade, Krug (2008, p. 5) define que:

Usabilidade significa na verdade assegurar-se de que algo funcione bem: que uma pessoa com habilidade e experiência comuns (ou até menos) possa usar algo – seja um Web site, um caça a jato ou uma porta giratória – para seu propósito desejado sem ficar frustrada com isso.

Para Krug (2008, p.11), a primeira lei de usabilidade para páginas *web* sob o olhar do usuário é “não me faça pensar!”. Segundo o autor, uma página deve ser entendida – o que ela é e como usá-la – sem que o seu usuário necessite de esforço para isso. A regra é justificada pelo entendimento de que quando alguém está usando a *web* cada dúvida aumenta o seu trabalho, distraindo a atenção da tarefa que está sendo executada, o que o leva a se confundir e a diminuir a confiança no *site* e em seus donos.

Outro grande estudioso do assunto, Nielsen (2007 apud ALTAFINI, PIRES, SANDINI, 2011) reforça cinco atributos da usabilidade: facilidade de aprendizado, que permite que um novo usuário aprenda a utilizar o sistema de forma fácil, pois se isso não acontecer na primeira oportunidade dificilmente esse usuário se sentirá motivado a usá-lo novamente; eficiência de uso, diretamente relacionada ao tempo de resposta do sistema; facilidade de memorização para que o usuário seja capaz de recordar o sistema mesmo ficando algum tempo sem utilizá-lo; baixa taxa de erros, o que possibilita a realização das tarefas sem transtornos ao usuário durante a navegação; e, por fim, a satisfação subjetiva do usuário, que considerará a interação com o sistema uma experiência agradável. Portanto, tendo como usuário o cidadão nos portais governamentais, é de extrema importância que os atributos ligados à usabilidade sejam observados com cuidado para que o desconforto psicológico ao se estar diante de um portal governamental não seja mais um obstáculo na aproximação com o estado, podendo colocar a perder as expectativas e anseios buscados com a ascensão da democracia digital e a eficiência do governo eletrônico.

3 METODOLOGIA DE ANÁLISE DO CORPUS

3.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE DE UM PORTAL DE GOVERNO ELETRÔNICO

Apesar dos portais institucionais da maior parte dos órgãos públicos federais e estaduais no Brasil já estarem sendo guiados e projetados segundo princípios de governo eletrônico, em muitas das pequenas cidades do país a realidade não se repete com a mesma tenacidade. Comunicação pública é prestação de serviço. Os municípios menos populosos e seus acontecimentos corriqueiros podem não despertar a atenção da mídia, mas o que acontece na administração de uma cidade é de interesse dos seus moradores, que devem ser o público-alvo dos portais de comunicação das prefeituras municipais.

O estado da Bahia tem 417 municípios, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No Oeste do estado, região que concentra 24 municípios, onde a média da população é, em geral, de 20 mil habitantes, somente 12 deles, ou seja, a metade, possuem um *site* oficial na internet. Hoje, é inegável a importância da combinação comunicação pública com o uso das TICs, no estabelecimento e manutenção da democracia. A rede mundial de computadores representa, ainda, para o governo das cidades do interior do país, um oportuno potencial de proximidade para com os cidadãos. Este estudo avaliará a eficácia da comunicação desenvolvida pelos portais das prefeituras dos municípios mais populosos do Oeste da Bahia, acima de 20 mil habitantes. Dos nove municípios que se encaixam nessa seleção, dois não possuem *site* oficial: Santa Maria da Vitória (40.309 habitantes) e Formosa do Rio Preto (22.528 habitantes); e mais dois se encontram com o *site* em manutenção: Santa Rita de Cássia (26.250 habitantes) e Santana (24.750 habitantes). Dessa forma, serão analisados os portais dos municípios de Barreiras (137.427 habitantes), Luís Eduardo Magalhães (60.105 habitantes), Correntina (31.249 habitantes) São Desidério (27.659) e Riachão das Neves (21.937).

O Oeste da Bahia é uma região que vem se destacando no estado, ao longo das últimas três décadas, pelo forte e moderno agronegócio, que tem alavancado o desenvolvimento no campo, no comércio e na indústria. O município de Luís Eduardo Magalhães, por exemplo, possui a 10ª economia da Bahia e é responsável

por 60% da produção de grãos do estado (JORNAL Nova Fronteira, 2013⁹). Uma das mais desenvolvidas da região, a cidade de Barreiras conta com campi da Universidade Federal da Bahia (UFBA), Universidade do Estado da Bahia (UNEB) e, em breve, será sede da Universidade Federal do Oeste da Bahia (Ufoba), cuja criação foi sancionada no dia 05 de junho deste ano pela presidente Dilma Rousseff.

Não existe no país fiscalização ou regras que orientem a construção de *sites* e portais de órgãos públicos. O que há são as cartilhas de recomendações de boas práticas dos Padrões Web em Governo Eletrônico, apresentadas no capítulo anterior, lançadas para atender à necessidade de otimização dos portais públicos federais por meio da padronização dos ambientes ligados ao governo eletrônico. Portanto, por entender que os portais a ser analisados neste projeto fazem parte da esfera municipal da administração pública, adotou-se, entre as metodologias possíveis, os tópicos da estrutura de informação mínima que um *site* oficial deve possuir, segundo o Guia de Administração (2009) organizado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e as diretrizes de usabilidade da Cartilha de Usabilidade (2010) organizada pelo mesmo órgão.

Sendo assim, faz-se importante ressaltar que os critérios de análise a ser seguidos como padrão ideal para um portal de governo eletrônico como os das prefeituras baianas não se inclinam a nenhum tipo de favoritismo partidário ou político à gestão governamental que concebeu a cartilha e suas recomendações. Analisar a comunicação pública desenvolvida nos portais municipais tendo como base um conjunto de diretrizes cujo objetivo é aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do governo federal poderá dar a esta pesquisa um panorama mais preciso em relação à eficiência desta comunicação nos governos das cidades. Como é de entendimento do próprio programa, uma vez criado, os *sites* e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública devem possuir argumentos que justifiquem a sua existência.

⁹ Disponível em: <<http://jornalnovafronteira.com.br/index2.php?p=MConteudo&i=8368>>. Acesso em: jun. 2013.

Assim como apresentado no item “Portais” deste estudo (Capítulo 2), para ser caracterizado como um portal, um *site* precisa funcionar como um conjunto de informações de órgãos e departamentos diferentes, além de oferecer serviços e interação com outros *sites*, diferindo-se dessa forma de um *site* em si, que só dispõe de informações e serviços de um único órgão ou departamento. Os cinco *sites* apontados se encaixam nessa definição de portal, ainda que em abrangências diferentes, e serão assim abordados. Porém, optou-se por utilizar os dois termos como sinônimos, no que se refere às cartilhas utilizadas, uma vez que nelas deu-se preferência para o termo aporuguesado de *site*, sítio, embora suas diretrizes sejam úteis para ambos.

De acordo com Nielsen e Tahir (2002), a página inicial, ou *homepage*, é a página mais importante em qualquer *site*, sendo mais visualizada do que qualquer outra página, ainda que nem sempre os usuários entrem em um *site* a partir dela. Para os autores, por mais que o usuário chegue a um *site* através de uma página intermediária sugerida por *sites* de pesquisa, uma das primeiras ações que ele adotará é ir para a página inicial. A estrutura de informação mínima que um *site* oficial deve possuir na página inicial é um capítulo com tópicos apresentados pelo Guia de Administração (2009), lançado em 2009 como resultado do Projeto Padrões Web em Governo Eletrônico, do Programa de Governo Eletrônico do governo federal. De acordo com o Guia de Administração (2009) (ver Anexo 1), todo *site* oficial deve possuir, em resumo, a seguinte estrutura de informação mínima, visualizada a partir da página inicial:

- Uma página institucional que contenha informações específicas sobre o órgão responsável pelo *site* e suas autoridades;
- Ferramenta de busca que abranja todos os conteúdos do portal
- Serviço “Fale conosco” para que o cidadão possa entrar em contato facilmente com o órgão por meio de formulário;
- Endereço físico e telefone do órgão;
- Seção de serviços identificada de forma clara e posicionada antes da primeira rolagem da página inicial;
- Área de notícias só deve existir se a atualização for constante;

A Cartilha de Usabilidade (2010) a ser utilizada na metodologia da presente pesquisa foi lançada em 2010 e também é resultado do Projeto Padrões Web em Governo Eletrônico, do Programa de Governo Eletrônico do governo federal. Seu objetivo é apresentar a usabilidade, no contexto do desenvolvimento e manutenção de *sites* de governo eletrônico, e tem entre suas referências grandes nomes reconhecidos na área, como Jakob Nielsen e Steve Krug, já citados neste estudo. As suas diretrizes de usabilidade (ver Anexo 2) são orientações para o desenvolvimento do *site* tendo como foco o cidadão e baseiam-se na observação concreta de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no Brasil, sob os seguintes aspectos: contexto e navegação, carga de informação, autonomia, erros, desenho, redação, consistência e familiaridade.

A usabilidade é tratada na Cartilha de Usabilidade (2010) como uma disciplina indispensável para que as informações e serviços prestados pela administração pública federal – o que não exclui as esferas estaduais e municipais – sejam desenvolvidos e mantidos de acordo com as expectativas e necessidades do cidadão, para que este se utilize das informações e serviços de forma plena e satisfatória. A usabilidade são os critérios e cuidados tomados para tornar um *site* usável, com alto nível de satisfação do público. Por meio da usabilidade é assegurado que qualquer pessoa, no caso o cidadão, consiga usar o *site* de modo que este funcione da forma por ele esperada. De acordo com a Cartilha de Usabilidade (2010), desenvolver *sites* com usabilidade é pensar do ponto de vista do cidadão. Afinal, é a experiência bem sucedida ou não que o cidadão vivenciará ao visitar as páginas de um *site* que irá determinar se ele se sentirá à vontade para voltar ou não sempre que quiser ou que precisar. Por isso, o objetivo da aplicação da usabilidade é fazer com que cada cidadão encontre o que está buscando de maneira simples.

Além de vantagens, a aplicação da usabilidade evita perdas e danos. As dificuldades que as pessoas encontram para realizar alguma tarefa que precisam ou querem fazer na interface de um *site*, por origens variadas, podem ocasionar perda de dados, diminuição da produtividade, a não exploração de seções ou serviços, podendo chegar ao abandono do *site*. Portanto, o desenvolvimento de *sites* empregando os critérios de usabilidade reduz os custos e, posteriormente, leva à

diminuição no número de correções nas suas funcionalidades; além de requerer, ademais, menos treinamento, suporte e manutenção.

Como a *web* não respeita limites de tempo e espaço, não fazendo juízo de quem a usa, ao prover um serviço público e ao fornecer informações por meios eletrônicos, deve-se lembrar de que não existe no público que irá utilizar o espaço, um cidadão igual ao outro. E já que não há uma pessoa com vivência igual à outra, um *site* de governo eletrônico lida, segundo a Cartilha de Usabilidade (2010), com cidadãos que portam: níveis diferentes de conhecimento e familiaridade com computadores e internet; níveis diferentes de interesses nos serviços e informações; diferentes cargas de conhecimento e educação; idades diversas em momentos diversos da vida; características demográficas diversas. Além disso, a forma como as pessoas navegam um *site* é quase sempre diferente do que se imagina. Enquanto uma minoria entrará no *site* da forma esperada e uma parcela passará pela página inicial para ir aonde deseja, muitas chegarão ao serviço desejado através de motores de busca, que as levarão a páginas intermediárias.

As pessoas exploram as páginas aleatoriamente e clicam no primeiro *link* que acham que deve ser o que estavam procurando, utilizando o botão “voltar” do navegador para retornar à página anterior quantas vezes for necessário até achar o que querem. Podem utilizar também a caixa de busca, sem se preocupar em ler os menus. E, se não encontrarem o que procuram, podem sair para nunca mais voltar, buscando a forma presencial do serviço, sobrecarregando os outros canais, o que invalidaria uma das razões de existência de um canal de governo eletrônico. Segundo a Cartilha de Usabilidade (2010), em resumo as pessoas:

- Exploram páginas – visualizando-as aos saltos, sem ler atentamente e sequencialmente o conteúdo de uma página antes de passar para outra, clicando e seguindo adiante ao encontrar algo semelhante ao que buscam. No caso de *sites* da administração pública, é válido ressaltar que as pessoas não estão no *site* por diversão, mas com uma meta a cumprir. Ou seja, estão com pressa e com um objetivo definido.
- Não buscam a melhor alternativa – cada um visa um objetivo, independente do caminho. Quando aprende um caminho que o leva à meta, irá repeti-lo nas próximas vezes, mesmo que este não seja o mais adequado.

- Não querem saber como as coisas funcionam – as pessoas preferem saber como um *site* ou um serviço funciona baseado em seu saber anterior, desde que possa ser utilizado.
- Querem qualidade e credibilidade – para o cidadão, a qualidade e credibilidade do conteúdo é o mais importante. Se o conteúdo está defasado, como, por exemplo, se as notícias são antigas e não há um canal de contato ativo com os responsáveis, a tendência é o abandono do *site* por outros similares (no caso de conteúdo) ou por meios alternativos (no caso de serviços).
- Seguem a intuição – as pessoas leem a informação de forma fragmentada e até onde entendam que “já sabem” como o *site* funciona.
- Querem ter o controle – situações onde o cidadão não tenha o controle do que acontece no *site* ou não tenha o retorno adequado das suas ações são para ele extremamente desagradáveis.

Logo, é importante lembrar que não se deve abusar da paciência do cidadão. Pois quanto menos ações e campos a serem preenchidos, menos erros ele poderá cometer e menos tempo ele levará para concluir um serviço. Assim se terá a certeza de que ele escolherá a *web* como seu canal de comunicação com o governo.

Para analisar os cinco portais das prefeituras baianas sob os critérios de usabilidade indicados pelo Guia de Administração (2009) e pela Cartilha de Usabilidade (2010) dos Padrões Web em Governo Eletrônico, as diretrizes foram selecionados para atender especificamente ao problema de pesquisa que orienta este estudo, que busca identificar qual a eficácia da comunicação desenvolvida pelos portais oficiais das prefeituras de Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves. É certo que todos os itens escolhidos são de importância para avaliar a qualidade da comunicação que é gerada por esses portais para a população e a sociedade em geral. Porém, uns, mais que outros, afetam de forma mais direta a eficiência desse valioso meio de comunicação. Por isso, após, escolhidas, as diretrizes foram agrupadas por níveis hierárquicos de interesse para a pesquisa, na seguinte ordem de checagem:

1) Conteúdos indispensáveis à página inicial

- 2) Cuidados com a página inicial
- 3) Estrutura lógica para o cidadão
- 4) Cuidados com todo o portal
- 5) Conteúdo agradável de ser lido
- 6) Aviso de toda indisponibilidade

A partir desta divisão, um questionário modelo (ver Quadro 1) foi gerado e aplicado aos cinco portais. É válido deixar claro que, para tornar possível a contabilização de itens, as diretrizes que não puderam ser checadas por razões negativas, como, por exemplo, pelo alto número de páginas em branco, foram marcadas com *NÃO no questionário do portal correspondente. Por outro lado, recomendações que não puderam ser checadas por não conter o item a ser verificado, de forma que sua ausência não cause prejuízos ao portal foram marcados com *SIM. É o que acontece, por exemplo, em “usar animações com bom senso” nos portais que não têm animação.

Quadro 1 – Questionário de usabilidade aplicado ao portal da Prefeitura de Barreiras

Pesquisa: Comunicação pública e internet: a responsabilidade dos portais municipais no contexto do governo eletrônico

Autora: Isabella Tonhá Reis Brandão

Local: BARREIRAS

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.barreiras.ba.gov.br

Responsável: Diretoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Barreiras

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	NÃO	
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	NÃO	
1.1.3	Estrutura/Organograma	NÃO	
1.1.4	Lista de contatos	NÃO	
1.1.5	Projetos e políticas	NÃO	
1.1.6	Legislação	NÃO	

1.2	<u>Busca</u>	NÃO	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	
1.2.2	Presente em todas as páginas	NÃO	
1.2.3	Oferta de opção avançada	NÃO	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	NÃO	
1.3	<u>Fale conosco</u>	NÃO	
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	NÃO	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	SIM	
1.4.1	Telefone do órgão	NÃO	Apenas o telefone da Diretoria de Comunicação, responsável pelo site.
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	
1.5.1	Agrupados em uma seção	SIM	
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	NÃO	
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	SIM	
2.2	Notícias atualizadas	SIM	
2.3	Banners apenas de conteúdo atual e em pequeno número	SIM	
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	NÃO	Os menus “Webmail” e “Alterar senha” não deixam claro o conteúdo.
3.2	Hierarquia	SIM	Apesar de não estar de acordo com os padrões sugeridos (Serviços abaixo de notícias), a hierarquia do portal é clara.
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	NÃO	As páginas de serviços tributários não têm navegação global e a página de contracheque, além de não possuir navegação, tem identificação remetida ao departamento de Recursos Humanos, sem sequer mencionar o município.
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	NÃO	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	SIM	
4.2	Não usar janelas pop-up	NÃO	É comum pop-up com avisos na página inicial.
4.3	Não abrir links em nova janela	NÃO	
4.4	Não utilizar banners animados	SIM	

4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	SIM	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	SIM	
4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	SIM	
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	SIM	
4.12	Usar animações com bom senso	SIM	
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	SIM	O rodapé na rotativa de banners permite controle do usuário.
4.14	Usar convenções	SIM	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da página	SIM	
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	NÃO	Texto justificado
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	
5.8	Títulos informativos	SIM	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	NÃO	Horário no formato A.M/P.M
5.11	Evitar o uso de caixa alta	NÃO	Presente nos títulos das notícias
6 Avisar toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	SIM	Inclusive exibe a mensagem “Novo site em desenvolvimento” em espaço privilegiado e fixo na página inicial.
6.2	Na página do serviço	*SIM	Não há páginas com erro.

4 RESULTADOS

4.1 SEMELHANÇAS E DIFERENÇAS ENTRE OS PORTAIS ANALISADOS

As páginas iniciais dos portais das prefeituras municipais de Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves têm muitas características estéticas semelhantes, que podem ser percebidas com uma simples observação. Destaca-se, por exemplo, a predominância da cor azul, com exceção do portal de São Desidério, onde predomina a cor verde. Também se nota que há uma prevalência da localização do logotipo no canto superior esquerdo, utilização de imagens fotográficas e espaços destinados a notícias.

Apesar das semelhanças visuais, sob os critérios das diretrizes do Guia de Administração (2009) e da Cartilha de Usabilidade (2010), é possível perceber a falta de unidade entre os portais dessas prefeituras, divergindo, dessa forma, de uma possível inclinação conjunta às recomendações sugeridas pelos Padrões Web de Governo Eletrônico. Dentre os seis grupos de itens checados (ver Quadro 2), em apenas dois – “Cuidados com todo o portal” e “Conteúdo agradável de ser lido” – as normas foram seguidas pelos cinco portais. São elas: não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes; usar espaço em branco para separar conteúdos diferentes; usar fundos neutros; não desativar o botão voltar do navegador; respeitar a velocidade de conexão do público-alvo; evitar linhas longas ou curtas demais; evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto; evitar letras com baixa legibilidade; utilizar linguagem clara e familiar; texto objetivo; dividir o texto em tópicos; e gramática correta.

Para a verificação da eficácia da comunicação, entende-se neste estudo que as normas mais importantes estão contidas nos grupos: “Conteúdos indispensáveis à página inicial”, “Cuidados com a página inicial” e “Estrutura lógica para o cidadão”, os quais dizem respeito ao primeiro contato do usuário com o portal. Nesses grupos há uma grande discrepância entre os cinco portais. Nenhum item de usabilidade é seguido por todos eles. Apenas os portais das prefeituras de Luís Eduardo Magalhães e de São Desidério, por exemplo, disponibilizam itens de ampla relevância para a informação pública, como página institucional, informações sobre autoridades e competências, lista de contatos e legislação. É válido ressaltar que

alguns itens da página institucional até estão presentes nos portais das prefeituras de Correntina e de Riachão das Neves, mas os *links* levam a páginas sem conteúdo, em branco, e que, portanto, não podem ser contabilizadas como existentes, já que não oferecem qualquer proveito para o cidadão. Páginas sem conteúdo são, inclusive, o maior problema de comunicação apresentado por esses dois portais. De acordo com a Cartilha de Usabilidade (2010), elas servem apenas para sobrecarregar a navegação. Se uma página não está pronta para ser acessada, não deve ser visível.

Outro item importante para o cidadão, a ferramenta de busca está presente em todos os portais analisados, com exceção de Barreiras. Em contrapartida, somente o portal da prefeitura de Riachão das Neves oferece a opção de busca avançada e em nenhum dos portais a ferramenta consegue abranger todos os conteúdos. Se o cidadão quiser entrar em contato com as prefeituras de Barreiras, São Desidério e Riachão das Neves por meio do portal não irá conseguir, pois esses dois primeiros não oferecem o serviço “fale conosco” ou “contato”. E no portal de Riachão das Neves o *link* para contato leva a uma página em branco.

Além disso, nenhum portal oferece o serviço de respostas para as dúvidas ou perguntas mais frequentes dos usuários e apenas os portais das prefeituras de Luís Eduardo Magalhães e de São Desidério informam o seu telefone. Os serviços on-line, fundamentais em uma página de governo, devem ter posicionamento privilegiado na página inicial sobre qualquer outra informação, como, por exemplo, sobre notícias. Mas são encontrados nessa disposição apenas pelos usuários dos portais de Luís Eduardo Magalhães e de Riachão das Neves. Outro agravante relacionado à página inicial e que deve ser evitado são os conteúdos antigos. Com exceção do portal de Barreiras, todos exibem chamadas para notícias desatualizadas na página inicial. Abaixo, é possível verificar as comparações geradas (Quadro 2).

Quadro 2 – Portais das prefeituras que seguem as recomendações sugeridas pelos critérios de usabilidade da pesquisa

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
	Item	Portal	Observação
1.1	<u>Página institucional</u>	Luís Eduardo Magalhães e São Desidério	Página em branco

			nos portais de Correntina e Riachão das Neves
1.1.1	Informações sobre o órgão	Nenhum	Página em branco nos portais de Correntina e Riachão das Neves
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	Luís Eduardo Magalhães e São Desidério	Página em branco nos portais de Correntina e Riachão das Neves
1.1.3	Estrutura/Organograma	Luís Eduardo Magalhães	Página em branco no portal de Correntina
1.1.4	Lista de contatos	Luís Eduardo Magalhães e São Desidério	Página em branco no portal de Riachão das Neves
1.1.5	Projetos e políticas	São Desidério	Página em branco no portal de Riachão das Neves
1.1.6	Legislação	Luís Eduardo Magalhães e São Desidério	Página em branco no portal de Correntina
1.2	<u>Busca</u>	Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	Nenhum	
1.2.2	Presente em todas as páginas	Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
1.2.3	Oferta de opção avançada	Riachão das Neves	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
1.3	<u>Fale conosco</u>	Luís Eduardo Magalhães e Correntina	Página em branco no portal de Riachão das Neves
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	Luís Eduardo Magalhães, Correntina	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	Nenhum	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, São Desidério e Riachão das Neves	
1.4.1	Telefone do órgão	Luís Eduardo Magalhães e São Desidério	Página em branco no portal de Riachão das Neves e telefone apenas da Diretoria de Comunicação em Barreiras
1.5	<u>Serviços</u>	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, São Desidério e Riachão das Neves	Link quebrado no portal de Correntina
1.5.1	Agrupados em uma seção	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves	
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves	
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	Barreiras	
2.2	Notícias atualizadas	Barreiras	
2.3	Banners apenas de conteúdo	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, São	Não há banners no

	atual e em pequeno número	Desidério e Riachão das Neves	portal de Correntina
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
3.2	Hierarquia	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves	
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	Barreiras e Luís Eduardo Magalhães	
4.2	Não usar janelas pop-up	Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves	
4.3	Não abrir links em nova janela	Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
4.4	Não utilizar banners animados	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	Todos os portais	
4.6	Oferecer baixa de documentos	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, São Desidério e Riachão das Neves	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	Barreiras, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves	
4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	Barreiras, Correntina e Riachão das Neves	
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	Todos os portais	
4.10	Usar fundos neutros	Todos os portais	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	Barreiras, Correntina e Riachão das Neves	
4.12	Usar animações com bom senso	Barreiras	Não há animações nos portais de Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	Barreiras	Não há animações nos portais de Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves
4.14	Usar convenções	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	Todos os portais	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	Todos os portais	
4.17	Rótulos de menus com	Barreiras e São Desidério	Não é possível

	consistência ao conteúdo da página		checar nos portais de Correntina e de Riachão das Neves devido ao grande número de páginas em branco
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	Todos os portais	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	Todos os portais	
5.3	Alinhar texto à esquerda	Luís Eduardo Magalhães, Correntina e Riachão das Neves	
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	Todos os portais	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	Todos os portais	
5.6	Texto objetivo	Todos os portais	
5.7	Dividir o texto em tópicos	Todos os portais	
5.8	Títulos informativos	Barreiras, Luís Eduardo Magalhães, Correntina e São Desidério	
5.9	Gramática correta	Todos os portais	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	São Desidério e Riachão das Neves	
5.11	Evitar o uso de caixa alta	Riachão das Neves	
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	Barreiras	
6.2	Na página do serviço	Nenhum	Barreiras não apresenta páginas com erros

4.2 PORTAL DA PREFEITURA DE BARREIRAS

O portal da Prefeitura de Barreiras está em fase de desenvolvimento e substitui, desde o início da nova gestão municipal, o portal anterior. Segundo o diretor de Comunicação da Prefeitura de Barreiras, Adalto Soares (2013), responsável pelo portal, os critérios utilizados para a sua construção foram obtidos por meio de consultas a profissionais dos veículos de comunicação local e da área de informática, análise de outros *sites* e portais do governo federal, estadual e de outras prefeituras, e consultas às cartilhas dos Padrões Web em Governo Eletrônico.

De acordo com Adalto Soares (2013), o objetivo do portal é atender aos seus dois públicos-alvo: o cidadão e a imprensa. De forma que para o cidadão o portal

funcione como a porta de entrada da prefeitura, onde o acesso ao prefeito e demais gestores pode ser facilitado por solicitações e demandas on-line; e que para a imprensa funcione como uma ferramenta que dispense o uso de *releases*, já que todas as informações necessárias à população devem ser ali encontradas.

A diretoria de comunicação, que abastece o portal, conta com, além do diretor de comunicação, cinco jornalistas, uma publicitária, um cinegrafista e um fotógrafo. As atualizações são feitas por uma empresa terceirizada, desenvolvedora do portal, que recebe o conteúdo da diretoria de comunicação por *e-mail* e então publica. Segundo Adalto Soares (2013), o conteúdo restante a ser desenvolvido aguarda resultado de um processo licitatório.

A falta da maior parte dos itens de “Conteúdos indispensáveis à página inicial”, que são de elevada importância para o cidadão, somada à falta de três dos quatro itens de “Estrutura lógica para o cidadão”, comprometem fortemente a comunicação do portal.

Entre os itens de usabilidade checados no portal do município, é válido destacar como positivos a clara hierarquia de sua estrutura e a exibição da mensagem “Novo site em desenvolvimento” em espaço privilegiado e fixo na sua página inicial, como recomendado pela Cartilha de Usabilidade (2010). Além disso, em todo o portal da prefeitura de Barreiras, somente o conteúdo pronto é levado ao ar, eliminando as páginas em branco e com erro.

Figura 1 - Reprodução da área nobre¹⁰ da página inicial do portal da Prefeitura de Barreiras em 26/05/13



Fonte: www.barreiras.ba.gov.br

4.3 PORTAL DA PREFEITURA DE LUÍS EDUARDO MAGALHÃES

O atual portal da Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães existe há cerca de quatro anos, desde a primeira gestão do prefeito municipal, que está agora no seu segundo mandato. De acordo com a diretora da Assessoria de Comunicação da Prefeitura e responsável pelo portal, a publicitária Gal Fuchs (2013), o *layout* do portal foi reformulado no início deste ano para se adaptar aos novos projetos e ações da prefeitura e facilitar a navegação do usuário. Desenvolvido em conjunto com uma empresa terceirizada, o objetivo do portal é, segundo Gal Fuchs (2013), a informação, a interatividade e a transparência.

A equipe de assessoria de comunicação é composta por uma publicitária, um gerente de promoções e eventos, um responsável pelo cerimonial, um fotógrafo e um jornalista, além da diretora. Cabe à publicitária, entre outras tarefas, publicar os conteúdos do portal, passados pelos demais componentes. Para tornar o processo

¹⁰ Área nobre é o espaço de tela que pode ser visto imediatamente pelo leitor. Significa que ele fica antes da primeira rolagem da página.

de suporte técnico mais ágil, a empresa terceirizada trabalha em uma sala dentro da própria prefeitura.

O portal da Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães segue grande parte das recomendações sugeridas pelas diretrizes utilizadas pela análise. Em “Estrutura lógica para o cidadão”, por exemplo, todos os itens são cumpridos. Um dos maiores problemas do portal é a exibição desnecessária da grande quantidade de chamadas para notícias com fotos na página inicial e o fato de boa parte delas estarem desatualizadas, assim como as chamadas para as galerias de fotos, que foram publicadas em meses anteriores. Além disso, muitos documentos disponíveis para *download*, como os referentes à legislação, foram escaneados, dificultando a seleção de cópia de trechos.

Figura 2 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães em 27/05/13



Fonte: www.luiseduardomagalhaes.ba.gov.br

4.4 PORTAL DA PREFEITURA DE CORRENTINA

A Prefeitura de Correntina inaugurou seu espaço na internet, segundo informação do próprio portal, em 27 de abril deste ano. Diferente dos outros portais analisados, o departamento por ele responsável é a Secretaria de Governo do

município. De acordo com a secretária de administração, Clésia Caires (2013)¹¹, o desenvolvimento do portal não está concluído porque aguarda processo licitatório.

A maior deficiência do portal de Correntina é a existência predominante de páginas em branco, *links* quebrados e, sobretudo, o fato de estar no ar sem a maior parte de seu conteúdo prometido nos *links* disponíveis, sem que ao menos o usuário seja informado disso. Esse grave descuido gera frustração no cidadão, diminuindo a credibilidade do portal. No entanto, a página apresenta aspecto visual agradável.

Figura 3 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Correntina em 09/06/13



Fonte: www.correntina.ba.gov.br

4.5 PORTAL DA PREFEITURA DE SÃO DESIDÉRIO

No ar desde 2005, o portal da Prefeitura de São Desidério tem o objetivo de apresentar as ações do governo para deixar a comunidade informada, segundo a coordenadora da Assessoria de Comunicação da Prefeitura, a publicitária Ana Cristina Santos (2013). Além da coordenadora, a equipe de comunicação é

¹¹ A pesquisa não conseguiu entrar em contato direto com o secretário de governo, responsável pelo portal.

composta por três jornalistas, dois fotógrafos e um cinegrafista. Para ser atualizado, o conteúdo é enviado por *e-mail* à empresa prestadora de suporte técnico.

Apesar de cumprir pouco mais da metade dos itens exigidos na página inicial, o portal do município apresenta uma hierarquia de informação confusa, com *links* repetidos e sem agrupamento temático na página inicial, gerando uma extensa rolagem vertical de tela. Além disso, as páginas das secretarias são disformes. Algumas apresentam lista de contatos ou projetos e políticas e outras não. Algumas convenções também não são seguidas: a ferramenta de busca, em vez de estar localizada no canto superior direito, é encontrada no meio da página, sem destaque, e o logotipo do órgão não leva à página inicial.

Figura 4 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de São Desidério em 03/12/12



Fonte: www.saodesiderio.ba.gov.br

4.6 PORTAL DA PREFEITURA DE RIACHÃO DAS NEVES

O portal da Prefeitura de Riachão das Neves apresenta uma particularidade diante dos demais: segundo o assessor de comunicação da prefeitura e único funcionário do setor, o radialista Carlos José dos Anjos (2013), o portal oficial serve apenas como plataforma de publicações oficiais, obrigatórias pela Lei de Acesso à

Informação, e é atualizado por uma empresa terceirizada. José Carlos dos Anjos (2013) explica que as notícias são postadas em um *site* extraoficial da gestão, já que no portal oficial estabeleceu-se que o conteúdo deve ser restrito.

Apesar da estrutura do portal seguir todas as recomendações lógicas para o cidadão e quase todas as recomendações de cuidados, há muitas páginas em branco, que frustram a navegação do usuário. Afinal, como já foi visto neste estudo, um portal não deve prometer o que não entrega, principalmente nesse caso, em que não há intenção de se concluir o conteúdo indisponível. Mais que desrespeitoso ao cidadão, é antiético.

A área de serviços, porém, merece um destaque positivo. Agrupados em uma seção e com oferta de opções personalizadas para o cidadão, o empreendedor e o servidor, os serviços são disponibilizados de forma clara e todos os *links* funcionam.

Figura 5 - Reprodução da área nobre da página inicial do portal da Prefeitura de Riachão das Neves em 17/06/13



Fonte: www.riachaodasneves.ba.gov.br

4.7 CONTABILIZAÇÕES DA ANÁLISE

Para tornar os resultados mais objetivos, foi desenvolvido, a partir da análise individual de cada portal (ver Anexo 3), a seguinte tabela comparativa entre os cinco

portais analisados, em que os itens que seguem os padrões de usabilidade sugeridos são contabilizados por grupo e no total em geral.

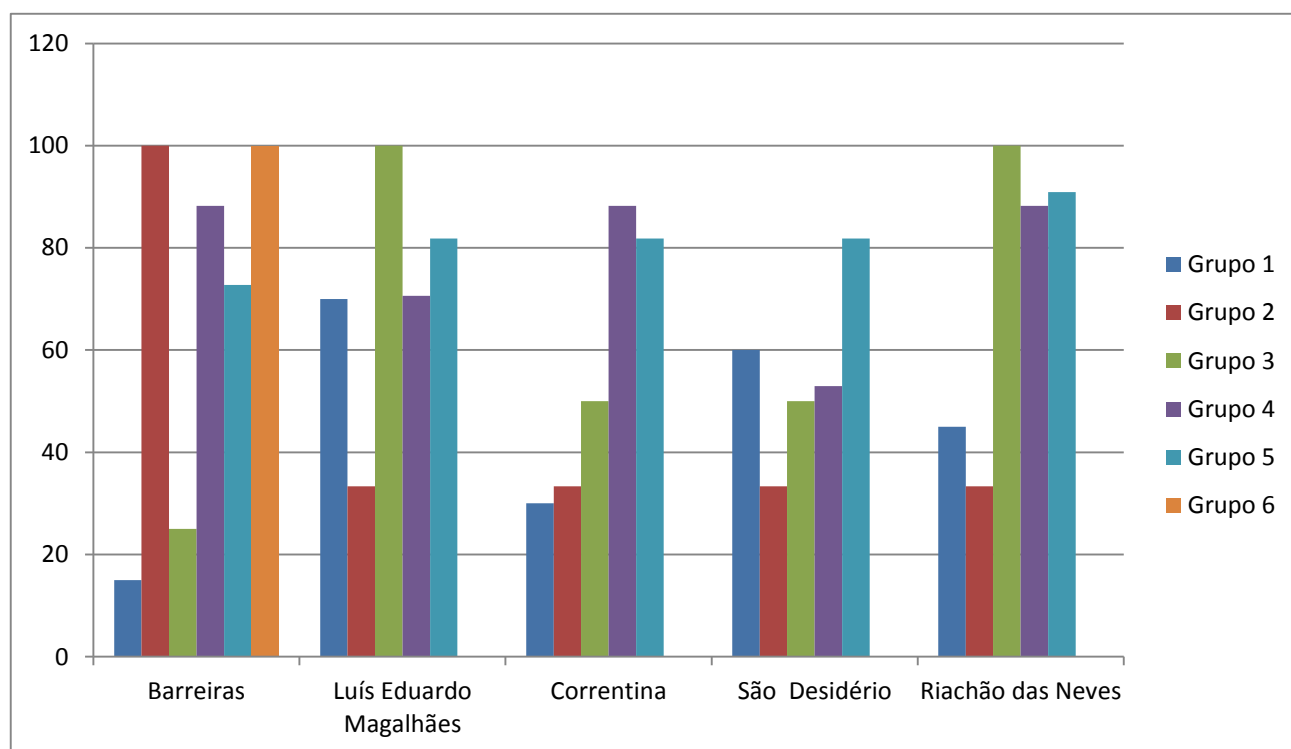
Tabela 1 – Comparação quantitativa de itens seguidos por portal em cada grupo

Grupos	Itens seguidos por portal em cada grupo					
	Barreiras	Luís Eduardo Magalhães	Correntina	São Desidério	Riachão das Neves	Total de itens por grupo
1 Conteúdos indispensáveis à página inicial	3	14	6	12	9	20
2 Cuidados com a página inicial	3	1	1	1	1	3
3 Estrutura lógica para o cidadão	1	4	2	2	4	4
4 Cuidados com todo o portal	15	12	15	9	15	17
5 Conteúdo agradável de ser lido	8	9	9	9	10	11
6 Aviso de indisponibilidade	2	0	0	0	0	2
Total de itens seguidos em todos os grupos em cada portal	32	40	33	33	39	Total de itens sugeridos 57

Fonte: Isabella Tonhá Reis Brandão

Por meio da tabela acima foi gerado o seguinte gráfico, que ilustra a eficácia da comunicação desenvolvida em cada portal, em cálculos percentuais, grupo a grupo.

Gráfico 1 – Comparação entre os cinco portais



Fonte: Isabella Tonhá Reis Brandão

Como pode ser observado, os portais das prefeituras de Luís Eduardo Magalhães e de São Desidério são os que mais cumprem os itens do primeiro grupo, de “Conteúdos indispensáveis à página inicial”. No grupo 3, de “Estrutura lógica para o cidadão”, todos os itens recomendados foram seguidos pelos portais de Luís Eduardo Magalhães e de Riachão das Neves. Os portais das prefeituras de Barreiras, Correntina e Riachão das Neves são os que mais seguem os itens do grupo 4, de “Cuidados com todo o portal”, inclusive na mesma quantidade. No grupo 5, “Conteúdo agradável de ser lido”, o maior número de itens é seguido pelo portal de Riachão das Neves. Já o portal da prefeitura de Barreiras é o único que segue as recomendações do grupo 6, de “Aviso de indisponibilidade” e também o único que segue todos os três itens recomendados no grupo 2, de “Cuidados com a página inicial”. Do total de 57 itens sugeridos pela análise no geral, o portal de Luís Eduardo Magalhães é o que cumpre a maior parte deles, com 40 itens obedecidos. O portal

que segue o menor número de recomendações é o de Barreiras, que cumpre 32 das diretrizes.

5 CONCLUSÕES

Se fosse possível estabelecer um *ranking* do melhor para o pior portal analisado, a partir dos resultados da aplicação das 57 diretrizes contabilizadas no geral, ter-se-ia, logo, a sequência: Luís Eduardo Magalhães, que cumpre 40 delas; Riachão das Neves, seguindo 39 itens; Correntina e São Desidério, com 33 diretrizes seguidas; e, por fim, Barreiras, que segue 32 recomendações. Porém, esse modelo de avaliação se torna inviável e desigual à medida que os itens estão agrupados em ordem de importância para o desenvolvimento de uma comunicação eficiente com foco no cidadão.

Dessa forma, pode-se estabelecer a colocação dos portais em cada grupo, por sua ordem de importância: **1) Conteúdos indispensáveis à página inicial (total de 20 itens):** Luís Eduardo Magalhães (14), São Desidério (12), Riachão das Neves (9), Correntina (6), Barreiras (3); **2) Cuidados com a página inicial (total de 3 itens):** Barreiras (3), Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves (1); **3) Estrutura lógica para o cidadão (4 itens):** Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves (4), Correntina e São Desidério (2), Barreiras (1); **4) Cuidados com todo o portal (total de 17 itens):** Barreiras, Correntina, Riachão das Neves (15), Luís Eduardo Magalhães (12), São Desidério (9); **5) Conteúdo agradável de ser lido (total de 11 itens):** Riachão das Neves (10), Luís Eduardo Magalhães, Correntina e São Desidério (9); Barreiras (8); **6) Aviso de toda indisponibilidade (total de 2 itens):** Barreiras (2), Luís Eduardo Magalhães, Correntina, São Desidério e Riachão das Neves (0).

Respondendo à pergunta motivadora da presente pesquisa, sobre qual a eficácia da comunicação desenvolvida nos portais dessas prefeituras analisadas, pode-se chegar à conclusão, como foi possível verificar, de uma eficácia mediana. Apesar de no geral todos os portais cumprirem mais de 50% das recomendações, o que tem o nível de eficácia mais alto, o de Luís Eduardo Magalhães, cumpre aproximadamente 70% delas. No primeiro grupo de itens, o de maior relevância para a comunicação pública, em que o cidadão deve sentir segurança na administração local onde está “pisando” durante a navegação, há uma diferença significativa entre a quantidade de diretrizes cumpridas em cada portal. Três deles não chegam a cumprir nem 50% das exigências. Os que ultrapassam esse número, São Desidério

e Luís Eduardo Magalhães, chegam apenas a, respectivamente, 60% e 70%. No segundo grupo, quatro portais só chegam a seguir aproximadamente 33% dos itens. O de Barreiras, nesse caso, é a exceção: alcança 100% de eficácia. Já no terceiro grupo, ele chega a cumprir somente 25% das diretrizes. Os de Correntina e São Desidério ficam em 50% e os de Luís Eduardo Magalhães e Riachão das Neves têm 100% de aproveitamento. Nos grupos quatro e cinco são onde os resultados aparecem com maior equilíbrio entre todos os portais, com uma média aproximada de 77% e 82%, respectivamente, de eficácia. Porém, nesses dois grupos, os itens de usabilidade já não causam tanto impacto no contato do cidadão com esses portais como os anteriores. No sexto grupo, o resultado é vergonhoso: enquanto o portal de Barreiras segue 100% das recomendações, os demais têm aproveitamento 0 de eficiência.

As contabilizações, para efeito da presente pesquisa, não têm a pretensão de estabelecer portais vitoriosos ou derrotados. Os resultados obtidos sugerem que a perda nesse contexto está vinculada à população como um todo. A hipótese deste estudo se confirma: a falta de recomendações mínimas para o desenvolvimento de portais municipais, por se tratar de uma esfera menor de governo, leva a uma desorientação no momento de concepção e alimentação desses. É certo que as cartilhas produzidas pelos Padrões Web em Governo Eletrônico não são de uso privado do governo federal. Mas a ausência de padrões a serem seguidos especificamente e de forma direcionada também a estados e municípios pode retirar deles qualquer responsabilidade de se atingir algum patamar de eficácia na construção desses canais de comunicação. Se não há recomendações claras, não há cobranças. Se a existência de um *site* da administração pública, esteja ela em qualquer esfera, se justifica pela necessidade de atender aos cidadãos, como assegurar que isso esteja sendo cumprido? Independente da segregação de usuários, por fazerem parte de populações diferentes, os portais oficiais estão registrados com domínios “gov”, no caso dos portais baianos “ba.gov.br”, de onde se espera, por parte do cidadão, credibilidade.

É inadmissível, por exemplo, que falte espaço para que o cidadão possa entrar em contato com a administração de seu município em um canal que dispõe de inúmeras possibilidades de interação, como um portal. Este item é o mínimo de democracia digital que se pode esperar de um portal de comunicação pública, em

que o processo de informação deve acontecer de forma horizontalizada. É preocupante, também, a falta de informações institucionais no que vem a ser a extensão do órgão na internet. É preciso levar a conhecimento da população os titulares dos cargos importantes, os contatos de cada secretaria do município, as legislações específicas e, entre outros, a estrutura do funcionamento do governo de sua cidade. Cada item de usabilidade ausente nesses portais gera um desconforto e uma insegurança a mais para os seus usuários.

A simples existência de um portal público na internet, se não programado para atender ao cidadão de forma fácil, envolvendo-o em um ambiente agradável para o qual ele queira regressar sempre que precisar, corre o risco de ter efeito apenas administrativo. Não se pode deixar que a burocracia dos balcões tradicionais de atendimento permaneça neste espaço tão flexível e prático, que é a internet. Ao entrar em um *site* de governo, seja ele de uma pequena cidade no interior da Bahia ou de uma grande metrópole, os cidadãos devem satisfazer suas demandas individuais, expor suas ideias, tirar dúvidas e interagir sem grandes esforços intelectuais ou técnicos.

As equipes de comunicação, responsáveis pelos portais analisados, com exceção da prefeitura de Correntina e de Riachão das Neves, têm profissionais disponíveis para trabalhar e levar material de qualidade à população. A proposta de se ter no país uma comunicação aprimorada no fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do governo federal não pode ficar restrita. O cidadão deve começar a se sentir integrante de uma democracia digital também no seu município e no seu estado, de onde a aproximação política é mais fácil de acontecer pelo caráter de proximidade. Para isso, esse espaço digital precisa estar capacitado a atendê-lo. O governo eletrônico é uma necessidade que precisa ser desenvolvida em todo o país e que, apesar das dificuldades, só necessita de incentivo para avançar e se estabelecer. As mudanças não serão automáticas. Dependem, sob a ótica deste estudo, da emergência de uma organização que abranja todos os *sites* e portais públicos brasileiros. Afinal, se em uma democracia já não se permite exclusões, em uma democracia digital, cada vez mais habilitada pelo uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), deve-se permitir muito menos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALTAFINI, Bruna Alfama; PIRES Gabrielli Tiburi Soares; SANDINI Silvana Maria. **A comunicação invisível dos portais: reflexão e prática**. Intercom, Recife. 2011. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2011/resumos/R6-2546-1.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2013.
- AMORIM, Paula Karini Dias Ferreira. **Democracia e Internet: a transparência de gestão nos portais eletrônicos das capitais brasileiras**. 348 f. 2012. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2012. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/dissertacao_paulakarinidiasferreira.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2013.
- ANJOS, Carlos José dos. Entrevista à autora. Realizada por telefone. 19 jun. 2013.
- BENTHAM, J. **Of Publicity**. In: The Works of Jeremy Bentham, published under the Superintendence of his Executor, John Bowring. Edimburgo: William Tait, 1843 (Vol. II). Disponível em: <<http://oll.libertyfund.org/title/1923/116124>> Acesso em: 2 nov. 2010.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Codificação. Brasília. 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-codificacao>>. Acesso em: fev. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Web em Governo Eletrônico: Guia de Administração. Brasília. 2009. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/guia-administracao>>. Acesso em: fev. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade. Brasília. 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em: fev. 2013.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de redação. Brasília. 2010. Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-redacao>>. Acesso em: fev. 2013.
- BRITO, José Augusto Pereira. **Cibercidadania: a virtualizacao na Comunicacao Pública contemporânea**. In: ORGANICOM, 2006, n 4, p. 107-123.
- CAIRES, Clésia. Entrevista à autora. Realizada por telefone. 17 jun. 2013.

CHADWICK, Andrew. **Internet politics: States, citizens, and new communication technologies**. NovaYork e Oxford: Oxford University Press, 2006.

CHEVALLIER, J. **Le mythe de la transparence administrative**. In: Information e Transparence Administratives, Paris, Presses Universitaires de France, 1988, p. 239-275. Disponível em <www.u-picardie.fr/labo/curapp/.../chevallier.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2009.

CONTROLADORIA Geral da União. Portal da Transparência do Governo Federal. Sobre o portal. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/faleConosco/perguntas-tema-transparencia-lei-complementar.asp#1>>. Acesso em 27 abr. 2013.

DUARTE, Jorge Antonio Menna . **Comunicação Pública**. In: Boanerges Lopes. (Org.). Gestão em Comunicação Empresarial: teoria e técnica. Juiz de Fora, MG: Multimeios, 2007, v. 1, p. 63-71.

FUCHS, Gal. Entrevista à autora. Realizada na Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães. 26 mar. 2013.

GALSTON, William A. **If political fragmentation is the problem, is the Internet the solution?** In: ANDERSON, David M.; CORNFIELD, Michael (Org.) The Civic Web: online politics and democratic values. Nova York: Rowman & Littlefield Publishers, 2003, p. 35-46.

GOMES, W. **A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política**. Revista Fronteiras, 2005, p. 214-222.

GOMES, W. **Participação política online: questões e hipóteses de trabalho**. In: MAIA, Rousiley C. M.; GOMES, Wilson; MARQUES, Francisco Jamil Almeida. Internet e Participação Política no Brasil. Porto Alegre: Sulina, 2011. 19-46.

GUIDI, Leda. **Democracia eletrônica em Bolonha: a rede Iperbole e a construção de uma comunidade participativa on-line**. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.) Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 164-190.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidades. Bahia. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/xtras/uf.php?coduf=29&search=Bahia>>. Acesso em: jun. 2013.

JAMBEIRO, O. et al. **Políticas de Informação e Comunicação, Participação Social e Controle da Gestão Pública, em Web Sites Municipais**. Verso e Reverso (São Leopoldo), v.22, p. 1-16, 2008.

JOHNSON, Dennis W. **Congress online**: bridging the gape between citizens and their representatives. Nova York: Routledge, 2004.

JORGE, Thais de Mendonça; PEREIRA, Fábio Henrique. **Governo eletrônico e pós-modernidade tardia**: Uma hipótese sobre a situação do cidadão diante das novas tecnologias da informação e da comunicação. Huesca, 2009.

Jornal Nova Fronteira. Agronegócio movimentou mais de 12 bilhões de reais em 2012 no Oeste da Bahia. Barreiras. 26 mar. 2013. Disponível em: <<http://jornalnovafronteira.com.br/index2.php?p=MConteudo&i=8368>>. Acesso em: jun. 2013.

KEGLER, Bruno. **Comunicação pública e democracia digital**: as estratégias comunicacionais dos portais de municípios gaúchos com mais de cem mil habitantes. 160 f. 2011. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria. 2011. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/poscom/wp-content/uploads/2012/07/Bruno-Kegler-Disserta%C3%A7%C3%A3o-2010.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2013.

KRUG, Steve. **Não me faça pensar**. Uma abordagem de bom senso à usabilidade na Web. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.

LE MOS, André. Aspectos da cibercultura: vida social nas redes telemáticas. In: PRADO, José Luiz Aidar. **Críticas das práticas midiáticas**: da sociedade de massa às ciberculturas, São Paulo: Hacker Editores, 2002, p. 11-129.

LE MOS, Cláudio José de Faria. **Arquitetura da Informação aplicada a websites de Governo Eletrônico**: estudo de caso do Tribunal de Justiça da Bahia. 177 f. 2009. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/7924/1/Lemos_C%20J%20F_Arquitetura%20Informa%C3%A7%C3%A3o%20websites%20Governo%20Eletr%C3%B4nico.pdf>. Acesso em: 05 mar. 2013.

LIMA, Damião Marques de. **Comunicação pública e internet**: as contribuições para a democracia no novo ambiente de práticas políticas do governo de Roraima. 125 f. 2012. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Sociedade) – Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza. 2012. Disponível em: <http://www.uece.br/politicasuece/dmdocuments/damiao_marques_de_lima.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2013.

LOPES, Poliana. **A importância da assessoria de imprensa nos órgãos públicos**: o caso da prefeitura de Feliz. Intercom, Nova Hamburgo. 2010. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2010/resumos/R20-0690-1.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2013.

MARQUES, Jamil. **Participação política e internet:** meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso brasileiro. Tese de doutorado. UFBA, Salvador, 2008. 498 f.

MONTEIRO, G. F. A singularidade da comunicação pública. In: **Comunicação Pública:** Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público / Jorge Duarte, organizador. São Paulo: Atlas, 2007. 34-46.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na Web:** Projetando Websites com qualidade. Rio de Janeiro: Campus, 2007.

NILSEN, Jakob; TAHIR, Marie. **Homepage:** 50 websites desconstruídos. Rio de Janeiro: Campus, 2002. PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. RAP. Revista Brasileira de Administração Pública, v. 42, p. 471-493, 2008.

PORTAL Acesso à Informação. Disponível em <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/transparencia-ativa.asp>>. Acesso em 27 abr. 2013.

PORTAL da Prefeitura de Barreiras. Disponível em: <www.barreiras.ba.gov.br>. Acesso em: jun. 2013.

PORTAL da Prefeitura de Correntina. Disponível em: <www.correntina.ba.gov.br>. Acesso em: jun. 2013.

PORTAL da Prefeitura de Luís Eduardo Magalhães. Disponível em: <www.luiseduardomagalhaes.ba.gov.br>. Acesso em: jun. 2013.

PORTAL da Prefeitura de Riachão das Neves. Disponível em: <www.riachaodasneves.ba.gov.br>. Acesso em: jun. 2013.

PORTAL da Prefeitura de São Desidério. Disponível em: <www.saodesiderio.ba.gov.br>. Acesso em: jun. 2013.

PORTAL da Transparência. Disponível em: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/>>. Acesso em 27 abr. 2013.

PORTAL de Acesso à Informação. Acesso à Informação no Brasil. Disponível em: <<http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/acesso-informacao-brasil/index.asp>>. Acesso em: 27 abr. 2013.

PORTAL de Governo Eletrônico do Brasil. Histórico do Governo Eletrônico. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em: 12 mai. 2013.

ROSA, Bruna Poersch da; LESSA, Caroline Acosta. **Transparência**: uma relevante ferramenta para a Administração Pública. Intercom, Nova Hamburgo. 2010. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2010/resumos/R20-0766-1.pdf>> Acesso em: 11 mar. 2013.

ROTHBERG, Danilo. **Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica**. In Opinião Pública. Campinas. p.149-172, vol. 14, nº. 1, jun./2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/op/v14n1/06.pdf> >. Acesso em: 16 jan. 2009.

SANTOS, Ana Cristina. Entrevista à autora. Realizada por telefone. 19 jun. 2013.

SILVA, Fernando Wisse Oliveira; RIOS, Riverson. **Governo Eletrônico**: uma análise dos sites da prefeitura municipal de Fortaleza e do governo do estado do Ceará. Intercom, Maceió. 2011. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/nordeste2011/resumos/R28-0956-1.pdf>> Acesso em 11 mar. 2013.

SILVA, Helena Pereira da; SILVA, Lídia J.oliveira L.da. **Informações e Serviços Básicos ao Cidadão**: da burocracia dos balcões para os portais de governo eletrônico. In: IX Congresso Iberoamericano de Comunicación, Sevilla-cádiz, 2006. Disponível em: <<http://www.hapaxmedia.net/ibercom/pdf/PereiradaSilvaHelena.pdf>>. Acesso em: 30 ago. 2007.

SILVA, Sivaldo Pereira da. **Estado, democracia e internet**: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. 425 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/5211>>. Acesso em: 06 mai. 2013.

SOARES, Adalto. Entrevista à autora. Realizada na Prefeitura de Barreiras. 26 mar. 2013.

ANEXOS

ANEXO 1 – BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2009. Padrões Web em Governo Eletrônico: Guia de Administração.

Estrutura de informação mínima de uma página inicial

Página institucional: página ou seção sobre o órgão ou órgãos responsáveis pelo sítio: lista das autoridades e suas responsabilidades, competências do órgão, estrutura/organograma, endereço, fax, telefone e endereço eletrônico, contatos (nomes, telefones e endereços eletrônicos) sobre informações específicas acerca de projetos e políticas do órgão, legislação;

Busca: ferramenta de busca universal, que abranja todos os conteúdos do portal;

Fale conosco: serviço de contato com os responsáveis pelo sítio, pelos serviços prestados por este e pelas ouvidorias do órgão. O serviço deve ser fornecido por meio de formulários e não apenas por uma indicação de endereço eletrônico. A seção ainda deve possuir um serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes dirigidas ao órgão;

Endereço físico: o endereço físico e o telefone do órgão devem estar em local visível, de fácil localização. Usualmente a localização é no rodapé. No caso de múltiplos endereços, ou serviços em postos de atendimento, é recomendável a existência de página com a listagem dos endereços e telefones.

Serviços: os serviços prestados no sítio devem estar claramente identificados, de preferência agrupados em uma seção e com atalhos na página inicial do sítio. Os serviços prestados pelo sítio têm prioridade no posicionamento na página inicial sobre qualquer outra informação (exemplo: notícias) e devem estar presentes antes da primeira rolagem da página.

Observação: Uma área de notícias só deve ser criada se o objetivo do sítio incluir a divulgação/promoção do órgão ou projeto. Uma seção de notícias exige uma equipe permanente e sua atualização deve ser constante, praticamente diária. Uma área de

notícias não deve ser criada apenas para preencher um espaço na interface. Se o objetivo do sítio é oferecer serviços e, em caráter excepcional, precisar oferecer alguma informação, uma área de avisos bem posicionada, que aparecerá quando necessário, será suficiente.

ANEXO 2 – BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2010. Padrões Web em Governo Eletrônico: Cartilha de Usabilidade.

Recomendações de diretrizes de usabilidade em governo eletrônico

Diretriz 1 – Contexto e navegação

Pela característica da hipertextualidade, cada página *web* possui diversas entradas e saídas, o que provoca, por muitas vezes, a desorientação do usuário. É importante que o *site* informe ao usuário em que ambiente ele se encontra, o que o *site* oferece e demarque claramente a navegação. Como, muitas vezes, o usuário chega a uma página interna do *site* através de uma busca, não apenas a página inicial, mas todas as páginas devem ter explícita a navegação e identidade do *site*. O usuário deve saber de imediato a que *site* aquela página pertence e quais as opções disponíveis.

Recomendações:

Página inicial clara: a página inicial do portal deve deixar claro o que é o sítio, seu objetivo e as informações e serviços nele disponíveis.

Estrutura do sítio lógica e fácil: o sítio deve ser estruturado de forma lógica para o cidadão. Não é necessário que existam *links* para todo o conteúdo na página inicial, mas todo conteúdo deve ser facilmente acessado através da estrutura.

Estruturar a informação de forma lógica e intuitiva para o cidadão: estruture criteriosamente a arquitetura da informação do sítio. Estabeleça rótulos, terminologias, hierarquia e menus de forma lógica e intuitiva para o cidadão, respeitando o seu modelo mental. Tanto a navegação global¹², quanto as navegações locais¹³, devem estar localizadas no mesmo lugar, de modo padronizado, em todas as páginas. Não organize o sítio espelhando a estrutura

¹² Representa o conjunto de *links* para as áreas-chave do *site* e normalmente está localizada no cabeçalho ou no rodapé da tela. Auxiliam os usuários a perceber onde estão e como se direcionar dentro de um *site*. (Cartilha de Usabilidade, 2010)

¹³ Conjunto de *links* que dá acesso às subseções do *site*. (Cartilha de Usabilidade, 2010)

departamental do seu órgão ou instituição. Evite empregar termos relacionados à informática ou o jargão interno e siglas da sua instituição.

O conteúdo mais importante antes da dobra: a “dobra” é um termo que tem origem no jornalismo. É o ato de dobrar o jornal ao meio para facilitar a leitura. No caso de páginas *web*, a dobra é a primeira rolagem. Em todas as páginas a parte do conteúdo mais importante da navegação deve estar acima da dobra.

Elementos da identidade visual localizados sempre no mesmo lugar: elementos comuns a todas as páginas, como logotipos, atalhos e caixas de busca, devem estar sempre no mesmo lugar.

A ferramenta de busca presente em todas as páginas: preferencialmente no canto superior direito, de preferência de tamanho não menor que 27 caracteres, o que permite a visualização completa de cerca de 90% das buscas.

As páginas, seções ou serviços mais utilizados visíveis: as páginas mais utilizadas devem estar em fácil acesso na navegação e antes da linha de dobra. Em se tratando de páginas ou serviços que estão em níveis muito profundos, deve-se pensar em trazê-los para níveis mais superiores, ou criar atalhos para que o cidadão tenha seu acesso simplificado.

Não use páginas de transição: não usar páginas sem conteúdo útil, de transição, de abertura (*splash-pages*) ou “em construção”, que apenas oneram a navegação. Apenas o que já está pronto deve ser visível e passível de ser acessado.

Documentação, tutorial e ajuda: o sítio deve fazer uso de tutoriais e auxílios à navegação, como um mapa do sítio ou índice de palavras de A a Z. Os conceitos e termos utilizados devem estar bem explicados.

Formatos especiais de arquivo e *download*: o *download* de documentos em formatos especiais ou proprietários (exemplos: Word ou PDF) deve ser limitado ao mínimo. No caso de baixa de arquivos, os links devem ser acompanhados de descrições claras e precisas sobre o seu conteúdo, tamanho e formato.

Não use janelas *pop-up* ou abra *links* em nova janela: janelas *pop-up* são intrusivas e quebram o controle da página. O mesmo ocorre com *links* que abrem em nova janela. A decisão deve ser do cidadão. Janelas *pop-up* e *links* que abrem nova janela também são inacessíveis aos deficientes visuais.

Busca simples e depois, avançada: a pesquisa simples deve ser ofertada em todas as páginas (a exceção das páginas de transações) e ser geral – correndo todos os campos e seções. A busca avançada pode ser oferecida como um *link* e/ou nos resultados da busca simples.

Resultados da caixa de busca: a busca deve sempre apresentar resultados para as palavras-chave mais frequentes colocadas pelos cidadãos, mesmo que estas palavras não pertençam à terminologia oficial da instituição. Os seus resultados devem ser independentes do uso de letras maiúsculas, minúsculas, acentos, plural, etc.

Formulários amigáveis: o formulário deve ser escrito de forma amigável ao cidadão:

- Posicione adequadamente as etiquetas de formulários de modo que o preenchimento dos campos seja feito em tempo e com a leitura adequada para o contexto de sua utilização;
- Indique os campos obrigatórios ou opcionais num formulário, sempre que estes não forem unanimidade. Se possuir mais campos obrigatórios, os opcionais devem ser indicados e vice-versa;
- Associe os rótulos com os campos no formulário. Utilizando o atributo “for” é possível selecionar o rótulo ao campo dos formulários, o que dá uma área maior para seleção, especialmente em listas de opção (*radio buttons*) e conjunto de escolhas (*checkboxes*), além de facilitar a navegação por teclado.
- Tome cuidado ao aproximar botões de ação em formulários. Ações primárias e secundárias devem ser separadas para prevenir erros. Ações como Salvar,

Continuar e Enviar são consideradas primárias. Ações como Limpar, Cancelar e Voltar são consideradas secundárias;

- Dê o retorno no preenchimento de formulários através de validação on-line, indicação para resolução de erros, progresso de preenchimento de formulários longos e término;
- Comunique erros de formulário no topo, com contraste visual, indicando também ações para correção do erro e associando corretamente o campo responsável com o erro principal.

Diretriz 2 – Carga de informação

A carga de informação é a soma de todos os elementos da interface: textos, *links*, ícones, funcionalidades, cores, fundos, menus e qualquer outro elemento decorativo, por menor que seja. Uma carga de informação alta e diversa confunde o cidadão, levando-o a cometer erros durante a utilização do *site*. Em caso de serviços, quanto mais numerosas e complexas forem as ações necessárias para se concluir o serviço, também será maior a carga de informação e a probabilidade de ocorrência de erros.

Recomendações:

Não abarrote a página inicial com excesso de informações: a página inicial é a porta de entrada. Não devemos lotar essa porta com anúncios, *banners*, notícias. Deve-se dar a devida importância a cada elemento que vá estar na página. Muitas entradas resultam em dois problemas: excesso de opções e rolagens verticais.

- Notícias devem existir apenas se relevantes e atualizadas;
- *Banners* devem ser apenas os de conteúdo atual e em pequeno número;
- Áreas sem conteúdo (ex: eventos) devem ser desativadas quando estiverem vazias;
- A página inicial não deve exibir nenhum conteúdo antigo ou desatualizado.

Elimine elementos desnecessários das páginas: existe a tentação de tornar a página inicial “mais atraente” ao cidadão, incluindo nela todos os atalhos de seções, diversos filtros, notícias com fotos, animações, marcadores, ícones, linhas, frisos, etc. O que acaba, por fim, a abarrotar a página com excesso de informações e muito pouco atraente para ser explorada. Uma página bem diagramada, com espaços para “respiro” (branco) e hierarquia clara é uma página mais atraente, a ser navegada e explorada. Elementos desnecessários devem ser eliminados das páginas, entre eles:

- Animações: animações criam um foco de atenção muito grande. Utilizar *banners* animados desvia a atenção do objetivo central da página. Quando mais animações a página possui, mais o ruído que estas causam;
- Fundos: fundos são suportes para a boa programação visual. Entretanto, devem ser evitados fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes, que desviam o foco do conteúdo da informação ou que prejudicam a legibilidade do texto;
- Ícones: os ícones devem ser claros, facilmente compreensíveis pelo cidadão e pertencer visualmente à mesma família. Teste a compreensão dos ícones junto a seu público-alvo antes de adotá-los;
- Elementos estéticos sem função específica: linhas, figuras, pontos, texturas. Quando utilizadas apenas para fins de preenchimento de espaço adicionam mais ruído à comunicação. Troque fios separadores por maior espaço em branco;
- Elementos informacionais sem função específica: Muitas vezes informações são colocadas numa página apenas para “preencher espaço”. Prefira trazer o conteúdo das páginas secundárias e elimine informações sem relevância.

Elimine passos desnecessários em serviços e preenchimento de formulários: cada ação que a pessoa necessite realizar no sítio é um erro que pode ser cometido. Assim, qualquer passo ou ação desnecessária deve ser eliminada:

- Elimine pontos, vírgulas e hífen dos campos de preenchimento (ex: preenchimento de CPF deve necessitar apenas da digitação de números);
- A entrada do CEP deve recuperar parte do endereço;
- O campo endereço deve ter o mínimo de campos possíveis;
- Em páginas de entrada de dados, posicionar o cursor no próximo campo a ser preenchido, porém dando a opção de troca para outro campo;
- Possibilitar entrada de dados a partir do *mouse* ou teclado;
- Elimine entradas repetidas de dados (Estando no serviço, a pessoa não deve precisar entrar novamente com dados que ela já forneceu).

Em textos extensos, oferecer a opção de baixar o documento: em caso de documentos extensos, como leis, decretos, deve-se fornecer uma opção para baixa e impressão desse documento, sempre junto a trecho descritivo ou texto integral em HTML.

Apenas peça os dados necessários: o cidadão não deve precisar registrar-se para ter acesso a conteúdos que, por outros meios, ele teria livre acesso. Quando necessário o registro, os dados pedidos devem ser apenas aqueles necessários para a realização do serviço. Não obrigue o cidadão a fornecer dados apenas para fins de estatística.

Não peça para o cidadão converter dados, medidas ou valores: caso sejam necessários cálculos, o sistema deve realizá-los de forma automática.

O cidadão não deve necessitar memorizar dados: o cidadão não deve ter que memorizar listas de dados ou procedimentos complicados ou memorizar dados de uma página para outra. Números de protocolo, ou qualquer outro tipo devem ser fornecidos e enviado cópia por *e-mail*.

Cuidado a rolagem vertical ou horizontal de tela: quando uma página possui rolagem, parte da informação não é vista. Isso pode comprometer o andamento da

tarefa para o cidadão, que precisa ver e se lembrar dessa porção de informação não-visível. Deve-se dar especial atenção quando estamos tratando de tabelas e formulários.

Utilize o bom senso no numero de filtros e opções disponíveis: excesso de opções ou filtros podem confundir. Mantenha as opções em numero razoável, descartando as redundantes.

Diretriz 3 – Autonomia

Qualquer tipo de controle não esperado vindo por parte do *site* é indesejado pelo usuário. O comportamento e as funcionalidades do navegador não devem ser alterados para satisfazer necessidades das páginas, pois o cidadão deve ter autonomia na utilização do *site*.

Recomendações:

Mantenha a função do botão de retrocesso (*back/voltar*) do navegador: o botão de retrocesso é o segundo recurso da rede mais utilizado na *web* (o primeiro são os links), e escondê-lo ou desabilitá-lo é um grave erro. O cidadão deve poder voltar ao ponto anterior da forma que lhe for mais conveniente.

Não crie páginas que abram e funcionem em tela cheia: o uso de tela cheia (fullscreen) como um expediente para maior controle do desenho tira da pessoa o seu poder sobre as ações do navegador. Caso o cidadão prefira, ele pode optar por trabalhar em tela cheia, ou em qualquer outro formato, desde que do seu interesse e comodidade.

Permitir ao cidadão marcar (favoritar) qualquer página de seu interesse: o cidadão deve ser capaz de “favoritar” qualquer página com conteúdo do seu interesse. O nome deve remeter ao conteúdo da página.

Não usar expressões como “compatível com” “melhor visto na resolução...”: páginas do governo devem funcionar independente de plataformas ou programas.

Possibilitar ao cidadão interromper ou cancelar o processamento ou transação: o cidadão deve poder, a qualquer momento, sustar, interromper, cancelar, abandonar um processo ou transação que esteja fazendo no sítio.

É do cidadão o controle sobre a navegação: é da decisão do cidadão o comportamento da navegação e dos *links*. Abrir novas janelas ou abas torna a navegação inacessível, desfigura o histórico e interfere nas opções de retrocesso.

- Não desviar para outra página, a não ser que o cidadão assim o comande (dando ENTER ou clicando num *link*);
- Não deve-se abrir janelas adicionais. Principalmente para avisos ou transações;
- Não abrir *links* em novas janelas;
- Evitar *pop-ups* publicitários.

Não usar *plugins* auto-instaláveis: é da escolha do cidadão optar pela instalação de *plugins*. Usar *plugins* auto-instaláveis é uma violação ao direito de escolha.

Permitir a cópia de trechos de documentos: toda informação pública do governo como documentos, legislação, etc, deve ser passível de cópia. Documentos PDF e de natureza semelhante devem permitir a cópia de trechos.

Quando possível, oferecer a personalização da página: o cidadão deve poder escolher as informações e serviços de seu maior interesse e personalizar páginas.

Diretriz 4 – Erros

O cidadão pode não entender como proceder em determinado passo do serviço e cometer erros. Todo erro cometido pelo cidadão deve ser passível de ser corrigido e toda a falha ou indisponibilidade prevista no site deve ser divulgada e esclarecida ao cidadão.

Recomendações:

As ações do portal devem ser reversíveis: erros cometidos devem ser passíveis de correção. O cidadão deve ser capaz de desfazer pelo menos a última ação realizada. Saber que pode corrigir possíveis erros encoraja a pessoa a explorar opções desconhecidas do portal.

Permita erros de digitação em busca: se não forem encontrados documentos com o termo digitado na caixa de entrada de dados do serviço de busca, oferecer lista com sugestões de palavras mais próximas.

Avise toda indisponibilidade (ex: troca de servidores): todo evento que interrompa o andamento normal do sítio deve ser avisado, em espaço privilegiado na primeira página do sítio. Esse mesmo aviso deve ser divulgado por outros meios, como a lista de distribuição (*newsletter*). O aviso não deve ser dado em janelas *pop-ups*, ou aberto em nova instância (janela). No caso de indisponibilidade imprevista em partes do sítio, deve ser avisada na página inicial e na página do serviço, ou na página de erro, de forma objetiva, clara e, quando possível, dando a previsão de retorno. No caso de queda total do sítio, uma página estática deve ser disponibilizada, pedindo desculpas pelo transtorno e, quando possível, dando a previsão de retorno.

Em formulários, mostre o formato desejado: em formulário, exemplifique o formato desejado. Ex: campo CPF (digite apenas os números).

Em formulários, só deixe no campo o número de caracteres desejado: em campos de formulário, deixa apenas o número de casas que a informação pede. Ex: data de aniversário campo com 8 posições (ddmmaaaa);

As mensagens de erro devem ser sucintas e explicativas: as mensagens de erro devem apontar o erro cometido ou a informação que falta de forma clara. Utilizar mensagens de erro sucintas, precisas, com termos específicos e vocabulário neutro, não repreensivo.

- Visualmente a mensagem de erro deve estar claramente visível;
- Quando útil, o código do erro pode ser fornecido junto a um texto que esse código significa e um caminho para solução. O código nunca deve ser fornecido sozinho;

- Apresente a mensagem na mesma página que contém o erro e, de preferência, próxima ao campo com problemas;
- Quando possível, posicione o cursor no campo com problemas, facilitando sua correção;
- Fornecer mensagens de erro orientando as tarefas, com sugestões ou instruções simples e construtivas para a correção do erro;
- Não limpe o conteúdo do formulário inteiro por causa de um erro.

Páginas de conteúdo não encontrado (erro 404) devem ser claras: as páginas de erro do sítio devem possuir *links* para a página inicial, de “Fale conosco” (para relato da página não encontrada) e contar com um campo busca.

Diretriz 5 – Desenho

Um bom desenho (*design*, programação visual) tem um impacto significativo na credibilidade e usabilidade do *site*. O desenho deve, sobretudo, respeitar o cidadão. Um *site* legível e esteticamente agradável hierarquiza e facilita a decodificação das informações apresentadas, influenciando o nível de satisfação do cidadão durante a interação com o portal.

Recomendações:

Utilizar um projeto padrão de páginas: a identidade visual do sítio e a padronização das páginas devem levar em conta a função que cada página desempenha. Observar a:

- Padronização de ícones, posicionamento dos elementos na tela, cores, logotipo e elementos comuns;
- O projeto tipográfico consistente que garanta a legibilidade;
- O contraste entre informação e fundo;
- O esquema de cores condizente com o objetivo do portal.

- Os *links* de hipertexto devem apresentar decoração e cores consistentes em todo o sítio.

Agrupar e hierarquizar, de forma clara, as áreas de informação: a hierarquia e separação das áreas do sítio devem ser claras. Agrupar os diferentes tipos de informações, apresentando as mais importantes em primeiro lugar. Deve-se priorizar os serviços relevantes ao cidadão.

Usar espaço em branco para separar conteúdos ou assuntos diferentes: o espaço em branco é a área livre deixada entre os elementos e grupos de elementos. Ele proporciona um “respiro” na navegação, mostra a relação entre elementos e cria hierarquias. O uso correto do espaço em branco entre parágrafos melhora a compreensão do texto em cerca de 20%.

Usar fundos neutros, que não comprometam o objetivo do sítio: o fundo não deve chamar mais atenção do que a informação.

Evitar o uso de caixa com opções (*scroll*) ou de menus de cortina (*pull-down*) na navegação principal e persistente: menus de cortina e caixa com opções são formatos onde a informação, os nomes das seções, só aparecem se o cidadão clicar no campo e rolar verticalmente para baixo o menu, para ver todas as opções disponíveis. Outra ressalva é que alguns dos menus de cortina não são acessíveis ou são dependentes de navegador, *scripts* para funcionar. O uso de caixas com opções devem ter seu uso restrito a formulários.

O desenho deve estar a serviço da informação: a função do sítio, a informação, é soberana sobre o desenho. Qualquer tipo de conformação que beneficie o desenho em detrimento à informação, usabilidade e funcionalidade do sítio deve ser abandonada:

- Letras em cores com baixo contraste visual, que podem dificultar a leitura para idosos e deficientes visuais;
- Estilos de letras muito rebuscados, com baixa legibilidade na tela;
- Tamanhos muito pequenos e/ou absolutos de letras;

- Misturar muitas fontes diferentes (limite o número de fontes);
- Textos encapsulados (*overflow scroll*);
- Desenho encapsulado (estilo cartão postal);
- Fontes de letras em formato de imagens (*bitmaps*);
- Textos que não podem ser selecionados com o *mouse* e copiados.

Elementos do desenho do sítio não devem trabalhar em benefício de uma estética particular: o desenho é uma disciplina criativa que lida com a função, mas também com a estética, com a percepção e com as expectativas culturais das pessoas. No desenho para os sítios de instituições públicas, os objetivos maiores de uma comunicação clara e eficiente com o cidadão devem sobrepor-se a quaisquer gostos pessoais ou modismos estéticos, pois estes últimos não podem prejudicar a simplicidade, a legibilidade e a facilidade de uso.

Utilizar a animação com bom senso: a animação é um recurso valioso quando bem usado. No entanto o seu mau uso é mais comum. Animações criam um ponto focal muito forte e geralmente são utilizadas em áreas menos importantes do sítio (como *banners*), distraindo e, muitas vezes, incomodando. Evite animações em repetição (*loop*). Forneça botões de repetição e parada para que o cidadão possa controlar a exibição.

Conteúdo agradável de ser lido: o texto deve ser agradável de ser lido. Mantenha um ritmo de texto claro. Observe:

- Se as linhas de texto estão longas demais ou curtas demais;
- Se o espaço entrelinhas está muito apertado ou muito aberto;
- Se a mudança de parágrafo é clara;
- Se o tamanho de letra está adequado.

Texto alinhado à esquerda: o alinhamento à esquerda é mais fácil de ser lido que o blocado (justificado) ou centralizado. A leitura do texto é ritmada por sacadelas visuais, o espaço branco irregular criado no texto blocado (justificado) altera o ritmo, aumenta o tempo de leitura e cria um ruído narrativo na informação, diminuindo o entendimento.

Esquema consistente de cores e fontes: cabeçalhos e conteúdo devem ter uma harmonia consistente de cores e tipos de fonte em todas as páginas do sítio.

Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo: observe que grande parte dos cidadãos ainda tem conexão discada à internet ou problemas de velocidade na conexão. Mesmo a banda larga pode se tornar lenta, como é comum em conexões sem fio ou em instituições educacionais (devido a compartilhamento, servidores e filtros). Otimize o tamanho das ilustrações, fotos, animações e vídeos para diminuir o tempo de carregamento. Quando necessário, coloque um indicador da progressão do carregamento para reduzir a impaciência do cidadão.

Utilizar de forma consciente *plug-ins* e multimídia: grande parte dos cidadãos não sabe, ou não faz, a atualização de *plug-ins*. Muitas empresas e instituições públicas bloqueiam a instalação de *plug-ins* como o *flash*. Evite o uso de *plug-ins* e, quando existentes, ofereça sempre uma alternativa de conteúdo não-multimídia.

Diretriz 6 – Redação

A comunicação em *sites* do governo é, sobretudo, utilitária, visando prestar serviços e informações aos cidadãos. A redação deve levar em conta a audiência, o conhecimento das pessoas que acessam o *site*. O texto deve ser diagramado para facilitar o entendimento da informação.

Recomendações:

Utilizar uma linguagem clara e familiar: a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização de serviços deve ser clara e objetiva. Apenas utilizar linguagem técnica e/ou corporativa quando estas forem familiares ao público do sítio.

O texto objetivo: em textos, começar sempre pelo mais importante, expondo uma idéia por parágrafo. O texto deve ser direto e simples; palavras desnecessárias devem ser omitidas. As informações mais importantes devem estar nos dois primeiros parágrafos.

Dividir o texto em tópicos: divida o texto em pequenas unidades, pequenos parágrafos, subtítulos e listas para facilitar a exploração da página e o entendimento do conteúdo da informação.

Títulos informativos e com destaque visual: o título é o principal marco visual e o ponto de entrada do olhar, onde a pessoa identifica o conteúdo da página. Portanto, o cabeçalho – ou seja, o título da informação, notícia ou serviço – deve ser facilmente identificado e o seu conteúdo deve ser descritivo.

Título da página explanatório e único: o título da página, elemento <title>, que aparece na barra do menu, é o que os serviços de busca e as pessoas veem primeiro. O título deve ser explanatório e de acordo com o conteúdo da página, guardando sempre relação entre o título das páginas e o título da janela do navegador.

Utilizar termos simples e claros como rótulos de menu: os rótulos de menu devem ser facilmente compreendidos pelo cidadão:

- Não devem ser utilizados siglas, abreviações ou termos técnicos.
- Devem manter consistência textual com os títulos das páginas a que eles se referem;
- Os rótulos de itens de menus em todo o sítio devem ser consistentes quanto ao estilo gramatical e à terminologia.

Gramática correta: o texto deve passar por uma leitura e correção antes de ser publicado. Erros de ortografia diminuem a credibilidade do texto.

Use ênfase e negrito: para ressaltar partes importantes no texto use os elementos HTML de ênfase e negrito , que atraem a atenção do leitor.

Evitar o uso de caixa alta: palavras escritas em caixa alta (all caps) demoram mais para serem lidas.

Diretriz 7 – Consistência e Familiaridade

O cidadão deve sentir-se bem-vindo ao entrar em um *site* do governo. Num portal da prefeitura de sua cidade, ele precisa sentir que está em casa, que é reconhecido e respeitado como cidadão. Para isso, o *site* deve ser familiar à sua experiência de vida. É como se ele tivesse necessidade de se ver em cada página ou esquina da cidade. Disso depende inclusive a colaboração e o apoio que ele poderá prestar às ações de governo. Um morador que consegue entrar no portal da cidade e tirar a segunda via do IPTU, por exemplo, é um indivíduo satisfeito e grato ao instrumento que o representa na política municipal: pelo uso dos mecanismos de gratificação, ele se sente recompensado por ter economizado tempo.

Recomendações:

Usar convenções: convenções são elementos ou comportamentos comuns, que se repetem em várias páginas *web*, assim o cidadão não precisa reaprender o uso de cada sítio. É recomendável seguir as convenções, pois quando uma pessoa acessa um sítio ela primeiro procura por elementos e arranjos existentes em outros sítios. Algumas convenções:

Links azuis;

- *Links* sublinhados;
- Botões desenhados como botões (elementos clicáveis);
- Caixa de busca no canto superior direito;
- O nome (ou logotipo) do sítio estar no canto superior esquerdo
- Logotipo do sítio funcionar como *link* de volta à página inicial.

Usar formato de data e unidades de medida de acordo com o padrão normalmente utilizado na instituição ou país: muitas vezes o sistema de gestão

do sítio gera datas com padrões adotados em outros países. Isso pode causar desconforto e induzir ao erro.

Planejar a estrutura do sítio de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos: a estrutura organizacional do órgão ou as soluções tecnológicas não devem definir o desenho e a estrutura do sítio, que deve estar baseada nas tarefas que os cidadãos irão realizar, nas necessidades desses e nos tipos de público:

- As informações e serviços do sítio devem estar organizadas segundo os eventos da vida ou interesses do cidadão;
- As opções de menu devem estar agrupadas e ordenadas de maneira lógica para o cidadão. Os rótulos de menus e opções devem refletir a terminologia familiar a este.

Facilitar a navegação do sítio: não devem existir dificuldades em navegar entre as páginas do sítio.

- Evite páginas órfãs, sem qualquer indicação de opções de navegação possíveis;
- O botão BACK/VOLTAR do navegador não deve ser desativado;
- Os conteúdos devem ser apresentados em telas-padrão do navegador, evitando-se a abertura de outros programas com interfaces gráficas diversas;
- Os termos utilizados devem manter consistência em todo o sítio;
- A seleção com um clique, duplo-clique, e o desenho do cursor do *mouse* devem ser consistentes com os padrões do sistema operacional e dos demais sítios da internet.

Planejar a estrutura do portal de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos: a estrutura do sítio deve ser determinada pelas tarefas que os cidadãos pretendem realizar por meio do portal. A estrutura organizacional ou novidades tecnológicas não devem pautar o desenho e a estrutura do sítio.

Remeter a formulários os *links* de contato: os *links* de contato não devem remeter a um endereço eletrônico (*e-mail*) e sim ao um formulário para contato. Colocar um endereço eletrônico como *link* incorre na abertura de um programa, o que pode demorar – e induzir a pessoa a erro. E, é importante lembrar, que nem sempre as pessoas definiram o seu servidor de correio eletrônico na máquina que estão usando.

ANEXO 3 – Questionários aplicados por portal. Pesquisa: Comunicação pública e internet: a responsabilidade dos portais municipais no contexto do governo eletrônico. Autora: Isabella Tonhá Reis Brandão.

Portal: Barreiras

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.barreiras.ba.gov.br

Responsável: Diretoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Barreiras

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	NÃO	
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	NÃO	
1.1.3	Estrutura/Organograma	NÃO	
1.1.4	Lista de contatos	NÃO	
1.1.5	Projetos e políticas	NÃO	
1.1.6	Legislação	NÃO	
1.2	<u>Busca</u>	NÃO	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	
1.2.2	Presente em todas as páginas	NÃO	
1.2.3	Oferta de opção avançada	NÃO	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	NÃO	
1.3	<u>Fale conosco</u>	NÃO	
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	NÃO	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	SIM	
1.4.1	Telefone do órgão	NÃO	Apenas o telefone da Diretoria de Comunicação, responsável pelo site.
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	
1.5.1	Agrupados em uma seção	SIM	
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	NÃO	
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	SIM	
2.2	Notícias atualizadas	SIM	
2.3	Banners apenas de conteúdo	SIM	

	atual e em pequeno número		
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	NÃO	Os menus “Webmail” e “Alterar senha” não deixam claro o conteúdo.
3.2	Hierarquia	SIM	Apesar de não estar de acordo com os padrões sugeridos (Serviços abaixo de notícias), a hierarquia do portal é clara.
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	NÃO	As páginas de serviços tributários não têm navegação global e a página de contracheque, além de não possuir navegação, tem identificação remetida ao departamento de Recursos Humanos, sem sequer mencionar o município.
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	NÃO	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	SIM	
4.2	Não usar janelas pop-up	NÃO	É comum pop-up com avisos na página inicial.
4.3	Não abrir links em nova janela	NÃO	
4.4	Não utilizar banners animados	SIM	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	SIM	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	SIM	
4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	SIM	
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	SIM	
4.12	Usar animações com bom senso	SIM	
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	SIM	O rodapé na rotativa de banners permite controle do usuário.
4.14	Usar convenções	SIM	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da página	SIM	

5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	NÃO	Texto justificado.
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	
5.8	Títulos informativos	SIM	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	NÃO	Horário no formato A.M/P.M.
5.11	Evitar o uso de caixa alta	NÃO	Presente nos títulos das notícias.
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	SIM	Inclusive exibe a mensagem “Novo site em desenvolvimento” em espaço privilegiado e fixo na página inicial.
6.2	Na página do serviço	*SIM	Não há páginas com erro.

Portal: Luís Eduardo Magalhães

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.luiseduardomagalhaes.ba.gov.br

Responsável: Assessoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Luís Eduardo Magalhães

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	SIM	Conteúdos divididos no menu superior.
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	SIM	
1.1.3	Estrutura/Organograma	SIM	
1.1.4	Lista de contatos	SIM	
1.1.5	Projetos e políticas	NÃO	
1.1.6	Legislação	SIM	
1.2	<u>Busca</u>	SIM	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	

1.2.2	Presente em todas as páginas	NÃO	
1.2.3	Oferta de opção avançada	NÃO	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	SIM	
1.3	<u>Fale conosco</u>	SIM	Seção denominada “Contato”
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	SIM	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	SIM	
1.4.1	Telefone do órgão	SIM	
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	
1.5.1	Agrupados em uma seção	SIM	
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	SIM	
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	NÃO	Algumas chamadas de notícias levam para matérias com mais de 15 dias de publicação, assim como chamadas de galerias de fotos publicadas em meses anteriores.
2.2	Notícias atualizadas	NÃO	Apenas as do primeiro bloco de chamada estão atualizadas.
2.3	Banners apenas de conteúdo atual e em pequeno número	SIM	
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	SIM	
3.2	Hierarquia	SIM	
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	SIM	
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	SIM	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	SIM	
4.2	Não usar janelas pop-up	SIM	
4.3	Não abrir links em nova janela	NÃO	
4.4	Não utilizar banners animados	SIM	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	SIM	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	NÃO	Muitos são escaneados, fazendo com que os trechos não possam ser selecionados para cópia.

4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	NÃO	Rolagem vertical excessiva na página inicial.
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	NÃO	Uso de menus de cortina.
4.12	Usar animações com bom senso	*SIM	Não há animação.
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	*SIM	Não há rotativa.
4.14	Usar convenções	SIM	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da página	NÃO	O título de menu “A CIDADE” só dispõe os links para o hino da cidade e um spot, não condizendo com a expectativa de informações sobre a cidade gerada no usuário.
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	SIM	
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	
5.8	Títulos informativos	SIM	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	NÃO	A data das matérias é gerada com “th”.
5.11	Evitar o uso de caixa alta	NÃO	Uso nos menus.
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	NÃO	
6.2	Na página do serviço	NÃO	

Portal: Correntina

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.correntina.ba.gov.br

Responsável: Secretaria de Governo da Prefeitura Municipal de Correntina

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	NÃO	Página em branco.
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	Página em branco.
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	NÃO	Página em branco.
1.1.3	Estrutura/Organograma	NÃO	
1.1.4	Lista de contatos	NÃO	
1.1.5	Projetos e políticas	NÃO	
1.1.6	Legislação	NÃO	Página em branco.
1.2	<u>Busca</u>	SIM	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	
1.2.2	Presente em todas as páginas	SIM	
1.2.3	Oferta de opção avançada	NÃO	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	SIM	
1.3	<u>Fale conosco</u>	SIM	Seção denominada "Contato".
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	SIM	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	NÃO	
1.4.1	Telefone do órgão	NÃO	
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	Links quebrados.
1.5.1	Agrupados em uma seção	NÃO	Jogados aleatoriamente na página.
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	NÃO	Alguns estão abaixo da primeira rolagem.
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	NÃO	A página só tem um conteúdo temporal, postado há dois meses.
2.2	Notícias atualizadas	NÃO	A única "notícia" é um histórico da cidade, postado há dois meses.
2.3	Banners apenas de conteúdo atual e em pequeno número	*SIM	Não há banners.
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	SIM	
3.2	Hierarquia	NÃO	
3.3	Navegação global localizada	SIM	

	no mesmo lugar em todas as páginas		
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	NÃO	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	NÃO	A maior parte dos links ou são quebrados ou levam a páginas em branco. Maior problema do portal.
4.2	Não usar janelas pop-up	SIM	
4.3	Não abrir links em nova janela	SIM	
4.4	Não utilizar banners animados	SIM	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	NÃO	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	SIM	
4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	SIM	
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	SIM	
4.12	Usar animações com bom senso	SIM*	Não há animações.
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	SIM*	Não há animações.
4.14	Usar convenções	SIM	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da página	*NÃO	Não é possível verificar, pois os conteúdos estão em branco.
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	SIM	
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	

5.8	Títulos informativos	SIM	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	NÃO	Modalidade A.M/P.M.
5.11	Evitar o uso de caixa alta	NÃO	
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	NÃO	
6.2	Na página do serviço	NÃO	

Portal: São Desidério

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.saodesiderio.ba.gov.br

Responsável: Assessoria de Comunicação de São Desidério

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	SIM	
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	SIM	Em outra seção, que contém links para as páginas das secretarias.
1.1.3	Estrutura/Organograma	NÃO	
1.1.4	Lista de contatos	SIM	Na página de cada secretaria.
1.1.5	Projetos e políticas	SIM	Em algumas secretarias.
1.1.6	Legislação	SIM	Em algumas secretarias.
1.2	<u>Busca</u>	SIM	Não está em local de destaque e é denominada “Buscar Notícias”.
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	
1.2.2	Presente em todas as páginas	SIM	
1.2.3	Oferta de opção avançada	NÃO	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	SIM	
1.3	<u>Fale conosco</u>	NÃO	
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	NÃO	
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	SIM	
1.4.1	Telefone do órgão	SIM	
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	
1.5.1	Agrupados em uma seção	SIM	Links repetidos.
1.5.2	Posição privilegiada, antes da	NÃO	

	primeira rolagem da página		
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	NÃO	Links para notícias atrasadas.
2.2	Notícias atualizadas	NÃO	
2.3	Banners apenas de conteúdo atual e em pequeno número	SIM	Mas em tamanho exagerado.
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	SIM	
3.2	Hierarquia	NÃO	Conteúdos repetidos e desagrupados.
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	SIM	
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	NÃO	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	NÃO	Galeria de imagens está em branco.
4.2	Não usar janelas pop-up	NÃO	Na página inicial com divulgação.
4.3	Não abrir links em nova janela	SIM	
4.4	Não utilizar banners animados	NÃO	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	SIM	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	SIM	
4.8	Cuidado com a rolagem vertical ou horizontal de tela	NÃO	Rolagem vertical excessiva na página inicial.
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	NÃO	
4.12	Usar animações com bom senso	NÃO	
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	NÃO	
4.14	Usar convenções	NÃO	O logotipo do órgão não leva à página inicial, a ferramenta de busca não está localizada no canto superior direito.
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da	SIM	

	página		
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	NÃO	Texto justificado.
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	
5.8	Títulos informativos	SIM	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	SIM	
5.11	Evitar o uso de caixa alta	NÃO	
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	NÃO	
6.2	Na página do serviço	NÃO	

Portal: Riachão das Neves

Data da aplicação: 09/06/2013

Página na internet: www.riachaodasneves.ba.gov.br

Responsável: serviço terceirizado

1 Conteúdos indispensáveis à página inicial			
1.1	<u>Página institucional</u>	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.1	Informações sobre o órgão	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.2	Informações sobre autoridades e competências	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.3	Estrutura/Organograma	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.4	Lista de contatos	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.5	Projetos e políticas	NÃO	Conteúdo em branco.
1.1.6	Legislação	NÃO	
1.2	<u>Busca</u>	SIM	
1.2.1	Abrangência de todos os conteúdos do portal	NÃO	

1.2.2	Presente em todas as páginas	SIM	
1.2.3	Oferta de opção avançada	SIM	
1.2.4	Resultados independentes de maiúsculas, minúsculas, acentos e plural	SIM	
1.3	<u>Fale conosco</u>	SIM	Seção denominada “Contato”.
1.3.1	Serviço oferecido por meio de formulário	NÃO	Conteúdo em branco.
1.3.2	Serviço de resposta para as dúvidas ou perguntas mais frequentes	NÃO	
1.4	<u>Endereço físico do órgão</u>	SIM	
1.4.1	Telefone do órgão	NÃO	Espaço não foi preenchido.
1.5	<u>Serviços</u>	SIM	
1.5.1	Agrupados em uma seção	SIM	Inclusive agrupados com personalização para o cidadão, o empreendedor e o servidor.
1.5.2	Posição privilegiada, antes da primeira rolagem da página	SIM	
2 Cuidados com a página inicial			
2.1	Não exibir conteúdo antigo	NÃO	As chamadas são para notícias datadas de 2010. E o conteúdo, diferente do título, não é notícia, mas uma galeria de fotos.
2.2	Notícias atualizadas	NÃO	
2.3	Banners apenas de conteúdo atual e em pequeno número	SIM	
3 Estrutura lógica para o cidadão			
3.1	Menus intuitivos	SIM	
3.2	Hierarquia	SIM	
3.3	Navegação global localizada no mesmo lugar em todas as páginas	SIM	
3.4	Conteúdo mais importante antes da primeira rolagem	SIM	
4 Cuidados com todo o portal			
4.1	Não usar páginas sem conteúdo	NÃO	Há muitas páginas em branco.
4.2	Não usar janelas pop-up	SIM	
4.3	Não abrir links em nova janela	SIM	
4.4	Não utilizar banners animados	SIM	
4.5	Não utilizar fundos excessivamente coloridos, com elementos decorativos exagerados ou berrantes	SIM	
4.6	Oferecer baixa de documentos	SIM	
4.7	Permitir a cópia de trechos de documentos	SIM	
4.8	Cuidado com a rolagem	SIM	

	vertical ou horizontal de tela		
4.9	Uso de espaço em branco para separar conteúdos diferentes	SIM	
4.10	Usar fundos neutros	SIM	
4.11	Evitar uso de caixa com opções ou de menus de cortina na navegação principal	SIM	
4.12	Usar animações com bom senso	*SIM	Não há animações.
4.13	Oferecer botões de repetição e parada para o controle da exibição	*SIM	Não há animações.
4.14	Usar convenções	SIM	
4.15	Não desativar o botão voltar do navegador	SIM	
4.16	Respeitar a velocidade de conexão do público-alvo	SIM	
4.17	Rótulos de menus com consistência ao conteúdo da página	*NÃO	Como tem muitas páginas em branco, não é possível checar.
5 Conteúdo agradável de ser lido			
5.1	Evitar linhas longas ou curtas demais	SIM	
5.2	Evitar espaço entrelinhas muito apertado ou muito aberto	SIM	
5.3	Alinhar texto à esquerda	SIM	
5.4	Evitar letras com baixa legibilidade	SIM	
5.5	Utilizar linguagem clara e familiar	SIM	
5.6	Texto objetivo	SIM	
5.7	Dividir o texto em tópicos	SIM	
5.8	Títulos informativos	NÃO	
5.9	Gramática correta	SIM	
5.10	Formato de data e hora no padrão do país	SIM	
5.11	Evitar o uso de caixa alta	SIM	
6 Aviso de toda indisponibilidade			
6.1	Na página inicial, em espaço privilegiado	NÃO	
6.2	Na página do serviço	NÃO	